



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Gestión de almacén y el control de existencias en COM2NET SAC, distrito La Victoria, año 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Sophia Damaris, Morales Bendezú (ORCID: 0000-0002-9798-7395)

ASESOR:

Mgtr. Carlos Antonio, Casma Zárate (ORCID: 0000-0002-4489-8487)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN DE ORGANIZACIONES

LIMA – PERÚ

2019

Dedicatoria

A mis padres Rudy Bendezú y José Morales por el apoyo, amor y paciencia que me brindan y brindaron en esta etapa universitaria para seguir y no rendirme.

A mi hermana y sobrino que a su manera me alentaron y apoyaron a seguir.

A mis angelitos O y S por su paciencia, cariño y compañía en esas largas madrugadas.

Agradecimiento

A mis padres por el apoyo para culminar esta etapa.

A mi asesor el Mgtr. Carlos Casma Zarate por la guía y apoyo en esta investigación, sobre todo por la paciencia en nosotros y la confianza que nos brindó.

A los colaboradores de la empresa COM2NET SAC por la ayuda para desarrollar la investigación.

A Jesús, Jaime y Priscila por su aliento, ayuda, confianza y paciencia en esta etapa.


	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
--	---------------------------------------	---

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por doña SOPHIA DAMARIS MORALES BENDEZU cuyo título es: "**GESTIÓN DE ALMACÉN Y EL CONTROL DE EXISTENCIAS EN COM2NET SAC, DISTRITO LA VICTORIA, AÑO 2019**"

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: ...*16*... (número) *Dieciseis*..... (letras).

Los Olivos, 04 de julio de 2019


 MSc. Petronila Liliana, Mairena Fox
PRESIDENTE


 Mgtr. Leonides Olenka, Jave Luna
SECRETARIO


 Mgtr. Carlos Antonio, Casma Zárate
VOCAL

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------

Declaratoria de autenticidad

Yo, Morales Bendezú, Sophia Damaris; estudiante de la Facultad de Ciencias Empresariales Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N°74617970, declaro que la tesis titulada “Gestión de almacén y el control de existencias en COM2NET SAC, distrito La Victoria, año 2019” para la obtención del título profesional de Licenciada en Administración, es de mi autoría. Por tanto, declaro bajo juramento que:

1. La tesis planteada es verás y auténtica.
2. Se han respetado las normas internacionales de citas y referencias APA para las fuentes consultadas.
3. Se ha respetado el derecho de autor al citar la información de los autores mencionados en la investigación.
4. Los resultados de la tesis son reales, en tal sentido constituirán en aportes a la realidad social.

De identificarse datos fraudulentos, plagio total o parcial, me someto a las disposiciones vigentes en el Reglamento de grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo.

Lima, 04 de julio del 2019

.....
Sophia Damaris Morales Bendezú
DNI N°74617970

ÍNDICE

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
RESUMEN	1
ABSTRACT	2
I. INTRODUCCIÓN	3
II. MÉTODO	15
2.1. Tipo y diseño de la investigación	15
2.2. Operacionalización de variables	16
2.3. Población, muestra y muestreo	18
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	19
2.5. Procedimiento	21
2.6. Métodos de análisis de datos	21
2.7. Aspectos éticos	21
III. RESULTADOS	22
IV. DISCUSIÓN	33
V. CONCLUSIONES	35
VI. RECOMENDACIONES	36
VII. REFERENCIAS	37
ANEXOS	41
Matriz de consistencia	41
Encuesta	42
Validación de expertos	44
Resultado del Turnitin	47

RESUMEN

La presente investigación tuvo como principal objetivo determinar la relación entre la Gestión de almacén y el control de existencias en COM2NET SAC, distrito La Victoria, año 2019. El estudio se fundamentó en el SCM, el método ABC y la metodología de las 5s. Se tuvo como muestra censal de estudio un total de 40 personas a las cuales se les aplicó una encuesta de 21 preguntas para la recolección de los datos. La metodología utilizada comprendió un enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, de nivel descriptivo - correlacional, de diseño no experimental - transversal. Los datos fueron procesados por el programa estadístico SPSS statistics v. 25, se utilizó el estadístico correlacional con mediciones no paramétricas realizado por la prueba de Shapiro-Wilk, dando un valor de $p=\text{sig.}=0,000$ para ambas variables determinando así la utilización del estadístico inferencial Rho de Spearman el cual dio como resultado una correlación positiva muy fuerte de $p= ,900$ y la prueba de hipótesis resultó con un nivel de significancia de 0,000 concluyendo así que se acepta la hipótesis presentada en la investigación, lo cual demuestra que si existe relación entre las variables mencionadas. Es recomendable aplicar el método ABC para así agilizar la rotación y la metodología de las 5S para mantener un control dentro del almacén.

Palabras clave: Gestión de almacén, control de existencias, gestión de la cadena de suministro, método ABC, metodología de las 5s.

ABSTRACT

The main objective of this research was to determine the relationship between Warehouse Management and stock control in COM2NET SAC, La Victoria district, 2019. The study was based on the SCM, the ABC method and the 5s methodology. A total of 40 people were taken as a census study sample, and a survey of 21 questions was applied to collect the data. The methodology used included a quantitative approach, applied type, descriptive level - correlational, non - experimental design - transversal. The data were processed by the statistical program SPSS statistics v. 25, we used the correlation statistic with nonparametric measurements made by the Shapiro-Wilk test, giving a value of $p = sig = 0.000$ for both variables, thus determining the use of Spearman's inferential Rho statistic which resulted in a correlation very strong positive of $p = ,900$ and the hypothesis test resulted in a level of significance of 0.000, thus concluding that the hypothesis presented in the research is accepted, which shows that there is a relationship between the aforementioned variables. It is advisable to apply the ABC method in order to speed up the rotation and methodology of the 5S to maintain control within the warehouse.

Keywords: Warehouse management, stock control, supply chain management, ABC method, 5s methodology.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional la gestión de almacén es fundamental en una organización ya que comprende la última acción para que así el producto esté en manos del cliente, según (Escriba, 2019) Los almacenes son hoy en día mucho más que un simple lugar donde guardar las existencias y mercancías de una empresa. Mediante la correcta gestión de almacén ofrecemos el mejor servicio para satisfacer al cliente. No obstante hay muchas entidades que todavía no han entendido la importancia que tiene esta labor.

Según (TotalWinePack, 2019) menciona que la gestión logística es clave para que las empresas tengan ello como un plus, si se realiza efectivamente esto se reflejara en la satisfacción del cliente y disminuciones en los costos asociados al flujo de los materiales.

En el contexto nacional la (Universidad de Lima) menciona que hoy en día la logística cumple una parte importante en la satisfacción del cliente, lo que convierte a la gestión de almacenes en un reto no solo por el riesgo financiero y la inversión que se da en el stock sino también por el entorno que día a día se vuelve más complejo con respecto a las transacciones logísticas.

Según (DATADEC, 2019) indica que la gestión de almacén ha obtenido un papel principal en la satisfacción de los clientes ya que es el nexo entre la empresa y los compradores.

Los inconvenientes más usuales se dan por la gestión ineficiente o errada y esto repercute de manera negativa en la economía de la organización tanto a corto y largo plazo perjudicando la relación empresa-cliente o empresa-proveedor.

En el sector servicios al cual pertenece la empresa, la gestión de almacén y el control de existencias es relativamente más sencillo a diferencia de las empresas de producción puesto que manejan productos terminados. El gestionar almacenes y realizar el control de las existencias se vuelve una tarea respectivamente más sencilla ya que para (Revista Gan@Más, 2019) la logística en sector es un tema que se desarrolla a gran rapidez en el Perú y es así que se resalta su importancia puesto que da un progreso efectivo en las empresas, menciono Carlos Baella, Gerente General de BSF.

El problema que posee la empresa es que desde un comienzo no tuvo una gestión de almacén eficiente y mucho menos un control de las existencias que poseen, lo cual ha llevado que ese desorden no solo lo tenga el almacén central sino las otras sedes en provincias, sin embargo se cuenta con un sistema interno el cual es específicamente para poder mostrar el inventario pero dado los desórdenes que se tiene, ese sistema no cuenta con la información actualizada, es por ello que con esta investigación se desea comprobar que la gestión de almacén y el control de existencia tienen relación puesto que es importante para tener una empresa rentable y productiva, ya que sin control no se puede saber cuánto o con que es lo que cuenta ocasionando que la empresa no pueda crecer y si llegase a crecer lo haga de manera inadecuada porque el almacén y el control de este es el soporte de toda organización.

A continuación se detallan estudios internacionales cuyo fin servir como aporte a la investigación, por ello; Castro (2017) en la investigación titulada Organización: Administración de Almacén e Inventarios, La administración de almacenes e inventarios hace referencia al uso racional de los artículos que tienen como fin venderse o ser materia prima en la elaboración de bienes y/o servicios para luego comercializarse, cabe indicar que la administración de almacén e inventarios es importante para la producción de una empresa. Cuando la gestión de almacén se realiza de manera tradicional este incurre en varios errores que impactan negativamente en el cliente. La metodología empleada en esta investigación fue por medio de la recolección, revisión y análisis de toda la bibliografía disponible tanto electrónica como física respecto a la temática, prosiguiendo, posteriormente, con la evaluación y selección de la teoría contenida dentro de esta con la intención de utilizar la más apropiada de acuerdo a los propósitos previos definidos, así como para obtener las conclusiones que dieran cumplimiento a los mismo.

Fiallos & Álvarez (2018) realizaron una investigación la cual se enfocó en el control de existencias y optimización de inventario del almacén bodega de la Universidad Técnica de Babahoyo, dado que carecen de un control exacto, siendo su objetivo principal establecer la ausencia de organización en el control de existencias y su incidencia en la optimización de inventario del almacén bodega de la Universidad Técnica de Babahoyo, además de conocer los controles de ingresos y salidas de los suministros, así como el sistema de abastecimiento para la distribución en los diferentes departamentos de la institución, identificando las ventajas y desventajas que poseía, además del efecto que

provocaba la ausencia de controles en los niveles de existencias. La metodología que se empleo fue de tipo descriptivo permitiendo así analizar los hechos buscando especificar las características de la institución a investigar, además de la modalidad de campo y documental por lo que se realizaron entrevistas en base a cuestionarios que permitieron recolectar la información necesaria veraz y confiable.

Cujilema (2016) en su investigación tuvo como objetivo elaborar un modelo de Administración y Control de los inventarios, en el cual se analizó las características del inventario, los flujos del mismo que pueden ser sometidos a distintos escenarios, con el objetivo de garantizar la disponibilidad de los artículos que comercializa la empresa, mediante el método del sistema ABC donde se trata de un mecanismo que permite relacionar productos o insumo, precio y demanda con el propósito de determinar un valor y poder organizarlo de forma descendente según su grado de importancia para optimizar los recursos. La propuesta de la investigación fue con el fin de mejorar el proceso en el manejo y control de los inventarios, aumento de la rentabilidad, como conclusión la cobertura de activos y sus costos, razón por la cual se recomienda realizar un monitoreo de la situación de los inventarios en todo momento, aplicar las fichas de indicadores como estrategias para una adecuada planificación y control.

En cuanto a estudios nacionales cito a Aquije (2017) en su investigación cuyo objetivo fue determinar la relación que hay entre la gestión de almacén y los inventarios, donde aplicó quince preguntas a sesenta trabajadores elegidos de manera censal. El estudio fue descriptivo transversal, como conclusión se encontró que existía relación entre ambas variables obteniendo un resultado de 0.88. El autor recomendó aplicar la aplicación de los inventarios para lograr que la gestión del almacén sea efectiva.

Sanchez (2017) en su tesis, tuvo por objetivo conocer la relación que hay entre la Gestión de almacén y distribución física en la empresa Gloria S.A., utilizo un diseño no experimental, enfoque cuantitativo, el estudio fue de tipo básica con nivel descriptivo-correlacional, concluyo que con la prueba de Rho de Spearman tuvo como resultado 0.123 lo cual le comprueba la relación entre ambas variables aunque es poco significativa.

Joya (2017) en su investigación se basó en el diseño pre experimental con tipo aplicada dado que busco determinar la mejora basándose en aportes teóricos referentes al control de inventarios, siendo descriptiva dado que va a describir la realidad actual y explicativa ya que busca dar respuestas al porqué del objetivo, la investigación utilizo el método deductivo. Obtuvo como resultado la aceptación de su hipótesis alterna lo que significa que si hay relación entre las dos variables presentadas.

Jara (2017) en su estudio tuvo como fin determinar la relación entre el control de inventarios y los procesos de almacenamiento, teniendo un diseño descriptivo-correlacional, con enfoque cuantitativo. Se concluye que existe una correlación positiva moderada según la prueba de Rho Spearman (0.644) entre ambas variables.

Henríquez (2015) en su estudio tuvo como objetivo determinar que implementando un sistema de almacenes mejoraría así la gestión de los inventarios, utilizó el diseño no experimental transversal, uso el método deductivo e inductivo. Concluyó que la propuesta de implantar un sistema de almacenes mejorará la gestión de inventarios.

Farro & Huancas (2017) en su tesis para la Universidad Señor de Sipán, tuvo como fin optimizar la gestión de almacenes en base al modelo de las 5S. Utilizo como metodología el tipo descriptivo no experimental propositiva, la hipótesis se centró en demostrar que con su objetivo si se genera orden y control. Obtuvo como resultado no conocen sobre las 5S, concluyen que la correcta implementación de la metodología de las 5S ayudara a mejorar la gestión de almacenes en la organización de estudio comprobándolo con una significancia menor a 0.05.

Jacinto (2014) en su estudio titulado Operaciones de almacenaje y gestión de inventarios en la empresa Los Rosales Callao en el año 2014, tuvo como fin establecer si las operaciones de almacenaje tienen relación con la gestión de inventarios, la metodología empleada fue el hipotético deductivo, con un diseño no experimental transversal. Concluyó que si existe una relación muy significativa entre las variables con una correlación de 0.634.

En este sentido resulta conveniente proporcionar lineamientos teóricos para que así brinden soporte a la investigación, entre las teorías cabe resaltar las más adecuadas para las variables, es por ello que se destacará el Supply Chain Management, el método ABC y la metodología de las 5s los cuales se detallara para una mejor interpretación.

Desde sus comienzos, la humanidad ha necesitado abastecerse y mantener controlado lo que poseía y lo que otorgaba siendo estas tareas los principios de la logística, es así que se desglosa en términos y puntos específicos los cuales definían la acción que realizaban, como el almacenar, el recepcionar, dar salida a las existencias o controlar lo que se tenía para mera información propia, lo cual se definió con bases teóricas fiables a través de especialistas y estudiosos de la materia.

Supply Chain Management o La gestión de la Cadena de Suministro (SCM) es la gestión de las actividades de la cadena de suministro para acrecentar el valor del producto ante el cliente y así conseguir una ventaja sostenible, siendo sus actividades las que cubren el desarrollo de productos, abastecimiento, producción así mismo la logística. (NC STATE UNIVERSITY, 2017)

Por otro lado el método ABC se basa en el concepto de que solo se utilizan regularmente algunos de los artículos de inventario en una instalación, y se accede a los elementos restantes en intervalos mucho más largos. Este concepto se puede utilizar para emplear diferentes métodos de monitoreo y posicionamiento para los diferentes tramos de inventario. En esencia, el inventario se divide en tres clasificaciones basadas en el uso, que son las siguientes:

Clasificación A. Contiene el 5% del inventario responsable del 75% de todas las transacciones.

Clasificación B. Contiene el 10% del inventario responsable del 15% de todas las transacciones.

Clasificación C. Contiene el 85% del inventario responsable del 10% de todas las transacciones.

Las proporciones indicadas anteriormente para el método ABC son aproximadas, y variarán en función de la experiencia real. No obstante, está claro que una proporción bastante pequeña de la inversión total en inventario experimenta una cantidad masiva del volumen total de transacciones. (Bragg, 2018)

5S es una técnica de fabricación para la organización del lugar de trabajo y se utiliza para la implementación de condiciones lean. 5S es una referencia a cinco trabajos japoneses que describen un método estandarizado para mejorar el trabajo en la organización (Saad, Ansari Noor, Khan Naseem, Sawant, & Sayyed Ziaul, 2015).

Diversos autores han vertido información sobre la Gestión de almacén, como por ejemplo, Escudero (2014) menciona que los almacenes son centros que regulan el flujo de las existencias las cuales están estructuradas y planificadas con el fin de ser parte de las funciones de almacenaje las cuales son: Recepcionar, almacenar, conservar y expedir mercancía (p.18).

Según Correa, Gómez & Cano (2010), señala que la gestión del almacén es clave para que se tenga un uso óptimo de recursos y de la capacidad del almacén teniendo en cuenta las características y los artículos que se almacenaran (p. 49).

Por otro lado según Mora (2011) indica que, al ser el almacén el último eslabón en la cadena de suministro y dado que se conecta tanto con el área de compras y de distribución, el almacén forma parte de la distribución, esperando así una gestión de almacén eficaz cuando se optimiza el tiempo de la recepción de los productos por parte de almacén y el conocimiento de ello por parte de los responsable de dicha adquisición (p.56).

Así mismo según Errasti (2011) (citado en Errasti, 2007) menciona que han surgido tendencias tanto de empresas que fabrican como las que solo distribuyen que han ocasionado que la gestión de almacén se haya tomado con más importancia y complejidad, menciona que los almacenes ya no se consideran un lugar para solo almacenar productos sino que se convierte en un espacio participe del flujo de materiales e información los cuales requieren sistemas cada vez más complejos.

Según García (2010) acota que, el almacenamiento y el manejo de los artículos que no rotan con mayor constancia ocasionan un costo más elevado sin darle algún valor agregado, es por ello que recomienda mantener el mínimo de las existencias controlando el riesgo de elementos perdidos para la empresa (p.18).

Definiendo la primera dimensión la cual es Recepción de mercancía; Escudero (2014) menciona que la recepción de mercancía es dar el ingreso de los productos enviados por los proveedores es así que en este proceso se puede comprobar que los artículos recibidos sean iguales a la información que se muestra en la guía de remisión o nota de entrega (p.18).

Es así que para Errasti (2011), es la descarga de los artículos, controlando las cantidades que se despachó por parte del proveedor asimismo controlando la calidad del producto y actualizando el registro de los inventarios (p. 53).

Participando como primer indicador: Verificación de mercancía que según de Diego (2015) la verificación de mercancía consiste en verificar la mercancía que se recibe y la cual debe figurar en el documento que entrega el proveedor, si se consta que esta correcto se procede a dar la conformidad mediante la firma de la documentación pero si hay algún faltante entonces se pacta con el proveedor para realizar el recojo de lo faltante o se procede con la devolución de mercancía si encaso no corresponde a lo solicitado y despachado (p. 17).

Así mismo se define la segunda dimensión el Almacenamiento, según lo que menciona Escudero (2014) es que el almacenamiento es estructurar la mercadería en zonas previamente designadas según la rotación ya que así se consigue tener la facilidad de acceso y localización, usando medios tanto de transporte como internos por ejemplo, estantes, depósitos, con el fin de aprovechar al máximo los espacios que otorgan los medios fijos (p. 18).

Errasti (2011) indica que es gestionar las ubicaciones para cada elemento que tenga que almacenarse dependiendo a la asignación que se le da a cada artículo se acondiciona en el medio físico (p. 54).

Siendo el primer indicador de esta dimensión el aprovechamiento de los espacios que define de Diego (2015) como el espacio que se utiliza para almacenar es costos y debe aprovecharse de manera óptima es por ello que se debe apoyar en sistemas de almacenaje los cuales ayuden a que el espacio usado y el tiempo de permanencia sea el mínimo (p. 4).

Así mismo el segundo indicador de esta dimensión la ubicación según rotación lo cual para Escudero (2015) indica que el espacio que se le otorga a cada artículo se divide dependiendo a la rotación o las características que tiene el elemento, pero es recomendable almacenar dependiendo a la rotación ya que otorga facilidad en el acceso a los productos dado que hay productos con baja, media y alta rotación (p. 26).

Como tercera dimensión esta la conservación la cual según Escudero (2014) es conservar la mercancía en buen estado durante el tiempo que permanezca almacenado priorizando la higiene en el almacén y así de los que se almacena (p. 18).

Teniendo esta dimensión como primer indicador la limpieza del almacén lo cual Escudero (2015) menciona que ordenar y limpiar es cuidar el almacén ya que cuando se encuentra sucio y sobre todo desordenado puede llegar a ocasionar incidentes o accidentes con el personal (p. 258).

Como cuarta dimensión de la primera variable está la expedición de mercancía el cual Escudero (2014) menciona que es cuando se recepciona la petición del cliente es ahí donde se selecciona lo que se le despachara para luego embalarlo según se requiera y luego enviarlo dependiendo al peso de se escoge el medio de transporte (p. 18).

Según Errasti (2011) acota que se debe comprobar la orden de salida este correctamente llenadas y el producto este empaquetado según se solicite, también determinar el peso de la carga y cargarla en el camión o en el medio de transporte con el cual se expedirá la mercancía (p. 56).

Como primer indicador de esta dimensión esta la preparación del pedido el cual nos menciona de Diego (2015) que el momento de recibir la solicitud de preparar el pedido se le denomina picking el cual consiste en seleccionar la mercancía solicitada y almacenarlo en el lugar accesible para el posterior envío (p. 57).

Como segundo indicador esta la entrega del pedido el cual según Carvajal (2014) indica que es cuando los artículos han sido ya preparados para el envío correspondiente y es en ese momento donde los vendedores o las personas asignadas entregaran el producto junto con los documentos donde acreditan la mercancía que se está entregando (p. 119).

El control de las existencias o stock es parte base del inventario ya que con ello se puede medir cuánto es lo que se puede solicitar para el periodo siguiente o tan solo para saber cuánto y con que es lo que cuenta la empresa el cual según Escudero (2014) indica que el control de las existencias se realiza a través de un inventario perenne el cual registra los movimientos en un sistema donde todos los artículos de la empresa están registrados asimismo también se puede confeccionar una ficha de control por cada artículo sea de entrada o salida y así se registran las unidades que entran al almacén como devolución (p. 264).

Por otro lado Mora (2011) indica que el control de inventarios, stock o existencias se enfoca en la parte operativa y se orienta al proceso de almacenar el producto, eso quiere decir que interviene el manejo de la mercancía tanto entradas, salidas, como realizar las órdenes para los pedidos, las de despacho y así tener un almacenamiento efectivo (p. 181).

Así mismo Galisteo (2017) menciona que para contar un óptimo control de las existencias hay la opción de utilizar el alojamiento rural siendo necesario realizar un recuento físico para comprobar que la información sea igual que con la que se cuenta en el sistema de información (p. 129).

Con respecto a la primera dimensión de esta variable tenemos al Inventario permanente el cual según Escudero (2014) es el inventario que se realiza constantemente ello para conseguir el control de la mercancía que entra y sale lo cual se anota en una ficha de control (p. 278).

Así mismo se toma como primer indicador el sistema de registro el cual según Diego (2015) menciona que en el mercado hay varias opciones cuando se desea implementar algún software para tener un registro es por ello que al usar alguna ERP (Enterprise Resource Planning) se tiene que considerar el tipo de empresa en la cual se implementara este sistema de registro los cuales pueden ser como CRM, SAP enfocados a la utilización en el registro de entradas y salidas de mercancías (p. 162).

Como segunda dimensión tenemos a la ficha de control de existencias lo que para Escudero (2015) es un documento recurrentemente interno es ahí donde se registran las entradas y salidas de mercancía, teniendo como objetivo tener la información actualizada en el sistema de registro (p. 134).

Teniendo como primer indicador a las entradas que Escudero (2015) menciona que la entradas en el almacén se refleja en la ficha de control donde se muestra el costo o precio del producto (p. 134).

Como segundo indicador se tiene a las salidas lo cual según Pietro & Aguilar (2006) indica que las salidas de los productos del almacén se deben a posibles devoluciones, consumo o por haber caducado (p. 118).

Como tercera dimensión de esta variable está el registro de devoluciones lo que para Escudero (2015) las devoluciones son comprar o ventas ya dadas y que al registrarlas se anota con el mismo precio o costo con el cual se obtuvo, estas devoluciones pueden provenir de clientes o de proveedores basándose en diversidad de motivos (p. 141).

Como primer indicador de esta dimensión esta las devoluciones de cliente lo que Escudero (2011) menciona son los artículos devueltos son separados para verificarlos, si aún funcionan se vuelve a ingresar al almacén para nuevamente asignarlos pero si se encuentra averiado se devuelve hacia el proveedor (p. 270).

Como segundo indicador esta las devoluciones a proveedores lo que Montoya (2010) indica que las razones por las cuales los artículos se averían son diversos pero el identificar cual es la razón y así solucionarlo es responsabilidad del proveedor dándose así la devolución hacia ellos (p.34).

Formulación del problema

Problema general

¿Qué relación existe entre la gestión de almacén y el control de existencias en COM2NET SAC, distrito La Victoria, año 2019?

Problemas específicos

¿Cuál es la relación que existe entre la recepción de mercancías y el control de existencias en COM2NET SAC, distrito La Victoria, año 2019?

¿Cuál es la relación que existe entre el almacenamiento y el control de existencias en COM2NET SAC, distrito La Victoria año 2019?

¿Cuál es la relación que existe entre la conservación y el control de existencias en COM2NET SAC, distrito La Victoria, año 2019?

¿Cuál es la relación que existe entre la expedición de mercancía y el control de existencias en COM2NET SAC, distrito La Victoria, año 2019?

La investigación tendrá como parte la justificación teórica la cual tiene como base las teorías que sustentan la importancia del estudio que se está realizando, por ejemplo, la gestión de almacén nos otorga de manera eficaz el conocimiento sobre cómo se puede manejar o los pasos respectivos para una óptima gestión y lo que ello involucra, así mismo nos brindara una introducción sobre cómo realizar de manera eficiente el control de existencias, con la información general que nos otorga. De igual forma se está considerando en este estudio investigaciones internacionales y nacionales que se toma como antecedentes de la investigación lo cual permite dar soporte a las bases teóricas y así conocer de mejor manera la problemática en distintos contextos.

Así mismo también se tendrá una justificación metodológica el cual se llevará a cabo una investigación con enfoque cuantitativo de tipo aplicada con nivel descriptiva correlacional, empleando un método hipotético – deductivo con un diseño no experimental de corte transversal. El estudio realizado será justificado a través de la encuesta que luego que estos sean validados y sacada la confiabilidad, se podrá medir las variables.

Como justificación práctica el presente estudio se investigará la relación entre la gestión de almacén y el control de existencias, puesto que hoy en día es base de todo tipo de empresa y es importante para tener una organización rentable, para ello se aplicará los estudios correspondientes por cada punto, teniendo como base los puntos de vista de autores referentes al tema de investigación buscando recomendar aplicar el método ABC para así mantener una gestión de almacén y control de existencias efectiva y ordenada.

Hipótesis

Hipótesis general

Existe relación significativa entre la gestión de almacén y el control de existencias en COM2NET SAC., distrito La Victoria año 2019.

Hipótesis específicas

Existe relación significativa entre la recepción de mercancías y el control de existencias en COM2NET SAC, distrito La Victoria, año 2019.

Existe relación significativa entre el almacenamiento y el control de existencias en COM2NET SAC, distrito La Victoria, año 2019.

Existe relación significativa entre la conservación y el control de existencias en COM2NET SAC, distrito La Victoria, año 2019.

Existe relación significativa entre la expedición de mercancía y el control de existencias en COM2NET SAC, distrito La Victoria, año 2019.

Objetivos

Objetivo general

Determinar la relación entre la gestión de almacén y el control de existencias en COM2NET SAC, distrito La Victoria año 2019

Objetivos específicos

Determinar la relación entre la recepción de mercancías y el control de existencias en COM2NET SAC, distrito La Victoria, año 2019.

Determinar la relación entre el almacenamiento y el control de existencias en COM2NET SAC, distrito La Victoria, año 2019.

Determinar la relación entre la conservación y el control de existencias en COM2NET SAC, distrito La Victoria, año 2019.

Determinar la relación entre la expedición de mercancía y el control de existencias en COM2NET SAC, distrito La Victoria, año 2019.

II. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de la investigación

El presente estudio es de tipo aplicado ya que se va a investigar para aplicar los conocimientos en la práctica, lo cual Andrade (2005), en este sentido indica que la investigación aplicada se basa en los descubrimientos y avances que la investigación básica proporciona, por lo tanto la investigación aplicada se caracteriza por la utilización y las consecuencias prácticas de las teorías (p.22).

Asimismo el nivel que se dará en esta investigación es descriptivo correlacional ya que busca investigar, mostrar, identificar y narrar hechos identificando las relaciones entre las variables, el cual según Bernal (2010) menciona que el estudio descriptivo es el más popular ya que busca mostrar, identificar o narrar hechos o situaciones, sin embargo, este nivel de investigación no da explicaciones o razón de cada situación, es usada usualmente en tesis de pregrado o quienes desean investigar. Y se desarrolla a través de encuestas, entrevistas, observación o revisión documental (p. 113).

Bernal (2010) también acota (citando a Salkind, 1998), la investigación correlacional tiene como fin demostrar o determinar la relación entre variables o el resultado. La correlación demuestra las asociaciones pero no la causa donde cualquier variación influye directamente en el cambio del otro (p. 114).

Diseño de la Investigación

El diseño es no experimental de corte transversal, dado que no se manipulará las variables, sino que se observará los acontecimientos en su contexto real para luego analizarlos.

Según Hernández (2006), el diseño no experimental es el estudio que se realiza sin manipular las variables, lo que se basa es en observar la realidad tal cual se está dando para posteriormente analizarlo (p. 205).

Acota Hernández (2006), que el corte transaccional o transversal recolecta la información en un solo momento al igual que en un tiempo único, teniendo como propósito describir las variables analizando su relación en un momento dado.

Método de la Investigación

Es hipotético deductivo ya que se hará aseveraciones las cuales busca refutar o falsear hipótesis para así concluir comparando con los hechos de la realidad.

Según Bernal (2010) el método hipotético deductivo es un proceso que parte de aseveraciones las cuales se formulan como hipótesis y así se busca verificar o refutar tales hipótesis, obteniendo como conclusiones que se deberán corroborar con los hechos (p. 60).

2.2. Operacionalización de variables

La presente investigación titulada “Gestión de almacén y el control de existencias en COM2NET SAC, distrito La Victoria, año 2019” se propondrán con dos variables lo cual se define a continuación:

La Variable V₁: Gestión de almacén, Escudero (2014) menciona que los almacenes son centros que regulan el flujo de las existencias las cuales están estructuradas y planificadas con el fin de ser parte de las funciones de almacenaje las cuales son: Recepcionar, almacenar, conservar y expedir mercancía (p.18).

La Variable V₂: Control de existencias, según Escudero (2014) indica que el control de las existencias se realiza a través de un inventario perenne el cual registra los movimientos en un sistema donde todos los artículos de la empresa están registrados asimismo también se puede confeccionar una ficha de control por cada artículo sea de entrada o salida y así se registran las unidades que entran al almacén como devolución (p. 264).

Tabla 1. Matriz de operacionalización de las variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Gestión de almacén	Escudero (2014) menciona que los almacenes son centros que regulan el flujo de las existencias las cuales están estructuradas y planificadas con el fin de ser parte de las funciones de almacenaje las cuales son: Recepcionar, almacenar, conservar y expedir mercancía (p.18).	La siguiente variable está desarrollada por el tipo de encuesta Likert donde se detallará las dimensiones de Recepción de mercancía, Almacenamiento, Conservación y Expedición de mercancía.	Recepción de mercancía	Verificación de mercancía
			Almacenamiento	Aprovechamiento de los espacios Ubicación según rotación
			Conservación	Limpieza del almacén
			Expedición de mercancía	Preparación del pedido Entrega del pedido
Control de existencias	Escudero (2014) indica que el control de las existencias se realiza a través de un inventario perenne el cual registra los movimientos en un sistema donde todos los artículos de la empresa están registrados asimismo también se puede confeccionar una ficha de control por cada artículo sea de entrada o salida y así se registran las unidades que entran al almacén como devolución (p. 264).	La siguiente variable se desarrollará por el tipo de encuesta Likert donde se detallará las dimensiones de Inventario permanente, Ficha de control de existencias y Registro de devoluciones.	Inventario permanente	Sistema de registro
			Ficha de control de existencias	Entradas Salidas
			Registro de devoluciones	Devoluciones de cliente Devoluciones a proveedores

Fuente: Elaboración propia

El escenario de estudio se dará en la empresa COM2NET siendo en su totalidad disponible ya que se busca obtener la información de las personas que tienen relación con el área de almacén.

2.3. Población, muestra y muestreo

La población investigada está conformada por el personal administrativo y técnicos que tienen relación con el área del almacén de la empresa COM2NET SAC los cuales conforman un total de 40 personas.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) indica que la población es un “Conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (p. 174)

El Marco muestral fue obtenido de la base de planilla de trabajadores de la empresa.

Tabla 2. Trabajadores de la empresa COM2NET SAC

N.º	CARGO	CANTIDAD
1.	Jefes de áreas	5
2.	Asistente de áreas	7
3.	Técnicos instaladores	28
TOTAL		40

Fuente: Elaboración propia

La muestra son 40 personas las investigadas es así que no se requiere de fórmulas ya que se tomara toda la población usando la muestra censal, según Hernández, Fernández y Baptista (2010) señalan que la muestra es un subgrupo de la población, donde este subconjunto pertenece a un conjunto a la cual llaman población (p. 175).

Hernández, Fernández y Baptista (2010) refieren que cuando se necesita hacer un censo se debe incluir a todos los casos del universo o la población en la investigación (p. 172).

Los participantes son 40 personas los que participan en esta investigación, teniendo como criterio de Inclusión a la totalidad de las personas que laboran en la empresa COM2NET que tienen relación directa con el área de almacén.

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

La técnica usada en el presente estudio es la encuesta la cual según Bernal (2010 p. 194) no menciona que se fundamenta en un cuestionario o conjunto de preguntas las cuales se preparan para obtener información de los encuestados.

El instrumento a usarse en esta investigación es el cuestionario siendo así que Bernal (2010 p. 250) lo define como un conjunto de preguntas con los datos necesarios con el propósito de obtener resultados que definan los objetivos de la investigación.

La validación del Instrumento según Valderrama (2007) define que el juicio de experto es parte de la validación del instrumento puesto que son las correcciones del asesor o también pueden ser especialistas de la investigación contando con la finalidad que el instrumento tenga un sentido lógico y comprensible (p. 223).

Tabla 3. Validación de expertos

N.º	Nombres y Apellidos	Grado	Resultados
1.	Ivan Orlando Tantalean Tapia	Doctor	Si cumple
2.	Abraham Cárdenas Saavedra	Doctor	Si cumple
3.	Carlos Sarango Seminario	Magister	Si cumple

Fuente: Elaboración Propia.

La confiabilidad del instrumento se dará con el alfa de Cronbach el cual se utiliza para poder realizar el cálculo del coeficiente de fiabilidad del instrumento de medición, según Bernal (2010, p. 247) menciona que “La confiabilidad de un cuestionario se refiere a la consistencia de las puntuaciones obtenidas por las mismas personas, cuando se las examina en distintas ocasiones con los mismos cuestionarios”.

Encuesta a 40 objetos de estudio a través de la prueba de confiabilidad Alfa de Cronbach.

Tabla 4. Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	40	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	40	100,0

Fuente: En base a los resultados del SPSS

Confiabilidad de la encuesta sobre Gestión de almacén y el control de existencias

Para obtener la confiabilidad del instrumento sobre la Gestión de almacén y el Control de existencias se aplicó la prueba de niveles dando como resultado alfa de Cronbach a través del SPSS de 0.903 lo que indica que el instrumento de medición es muy alto.

Tabla 5. Estadística de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,903	21

Fuente: En base a los resultados del SPSS

Tabla 6. Nivel de confiabilidad (criterios)

Rango	Confiabilidad
0,81 a 1,00	Muy alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy Baja

Fuente: Elaborado por Ruiz (2000, p. 70)

2.5. Procedimiento

El presente estudio se desarrolló en varias etapas las cuales se detallara a continuación:

Comenzamos con seleccionar las teorías para definir las dimensiones que son objeto de estudio, luego se subdividió en indicadores las cuales ayudan a comprender la investigación que se realiza y finalmente se dio paso a redactar la presente tesis.

Después se recolecto los datos a través de la técnica encuesta con el cual fue aplicado el proceso estadístico teniendo como objetivo analizar e interpretar los resultados obtenidos del estudio realizado.

Finalizando, al ya tener los resultados se dará paso a la discusión del estudio para verificar los puntos de vistas enfocados a las variables presentadas así mismo se dieron las recomendación y conclusiones presentadas por mi persona

2.6. Métodos de análisis de datos

Para realizar el análisis se usará el programa estadístico SPSS, se elaborará la base de datos de ambas variables para luego ser usados en el análisis descriptivo e inferencial.

El método descriptivo según Berenson & Levine (1996, p. 3).” Son los métodos que recolectan, presentan y caracterizan a un conjunto de datos teniendo como finalidad las diversas características de ese conjunto de datos.”

El método inferencial para Berenson & Levine (1996, p. 3).” Son los métodos que estiman una característica de una población o la toma de decisiones referente a la población, con base en los resultados de la muestra.”

2.7. Aspectos éticos

Los aspectos éticos que la presente investigación contiene son:

Confidencialidad, puesto que se reserva la identidad de cada colaborador que apoyo con la resolución del cuestionario.

Veracidad, se respeta los textos y documentos que se han consultado en la presente investigación.

Consentimiento informado, los colaboradores estuvieron de acuerdo con realizarse el cuestionario, pero para ello se le indicó que correspondía la presente información.

III. RESULTADOS

Análisis descriptivo de resultados

A continuación se mostrara el resultado de la encuesta realizada a los 40 trabajadores de la empresa COM2NET SAC

Análisis estadísticos Variable 1: Gestión de almacén

Tabla 7 Variable V₁ Gestión de almacén

		GESTIÓN DE ALMACÉN frecuencias		
		Respuestas		Porcentaje de casos
		N	Porcentaje	
GESTIÓN DE ALMACEN	Totalmente en desacuerdo	42	8,1%	105,0%
	En desacuerdo	42	8,1%	105,0%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	52	10,0%	130,0%
	De acuerdo	209	40,2%	522,5%
	Totalmente de acuerdo	175	33,7%	437,5%
Total		520	100,0%	1300,0%

Fuente: SPSS V.25

Interpretación: En la Tabla 7 se observa los resultados de la variable Gestión de almacén desde la percepción de los colaboradores encuestados de la empresa COM2NET SAC. En donde el 40.2% del total indican estar de acuerdo con la Gestión de almacén; el 33.7% indican estar totalmente de acuerdo; el 10.0% del total indican no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 8.1% indica estar en desacuerdo al igual que los que contestaron que están totalmente en desacuerdo.

Tabla 8. Dimensión Recepción de mercancía

		Respuestas		Porcentaje de casos
		N	Porcentaje	
RECEPCIÓN DE MERCANCÍA	Totalmente en desacuerdo	2	2,5%	5,0%
	En desacuerdo	7	8,8%	17,5%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	6,3%	12,5%
	De acuerdo	42	52,5%	105,0%
	Totalmente de acuerdo	24	30,0%	60,0%
Total		80	100,0%	200,0%

Fuente: SPSS V.25

Interpretación: En la Tabla 8 se observa los resultados la dimensión Recepción de mercancía desde la percepción de los colaboradores encuestados de la empresa COM2NET SAC. En donde el 52.5% del total indican estar de acuerdo con la dimensión Recepción de mercancía; el 30.0% indican estar totalmente de acuerdo; el 6.3% del total indican no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 8.8% indica estar en desacuerdo y el 2.5% contestaron que están totalmente en desacuerdo.

Tabla 9. Dimensión Almacenamiento

		Respuestas		Porcentaje de casos
		N	Porcentaje	
ALMACENAMIENTO	Totalmente en desacuerdo	17	10,6%	42,5%
	En desacuerdo	12	7,5%	30,0%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	15	9,4%	37,5%
	De acuerdo	50	31,3%	125,0%
	Totalmente de acuerdo	66	41,3%	165,0%
Total		160	100,0%	400,0%

Fuente: SPSS V.25

Interpretación: En la Tabla 9 se observa los resultados la dimensión Almacenamiento desde la percepción de los colaboradores encuestados de la empresa COM2NET SAC. En donde el 41.3% del total indican estar totalmente de acuerdo con la dimensión Almacenamiento; el 31.3% indican estar de acuerdo; el 10.6% del total indican estar totalmente en desacuerdo; el 9.4% indican no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con esta dimensión y el 7.5% del total está en desacuerdo.

Tabla 10. Dimensión Conservación

CONSERVACIÓN frecuencias				
		Respuestas		Porcentaje de casos
		N	Porcentaje	
CONSERVACIÓN	Totalmente en desacuerdo	7	8,8%	17,5%
	En desacuerdo	5	6,3%	12,5%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	11,3%	22,5%
	De acuerdo	20	25,0%	50,0%
	Totalmente de acuerdo	39	48,8%	97,5%
Total		80	100,0%	200,0%

Fuente: SPSS V.25

Interpretación: En la Tabla 10 se observa los resultados la dimensión Conservación desde la percepción de los colaboradores encuestados de la empresa COM2NET SAC. En donde el 48.8% del total indican estar totalmente de acuerdo con la dimensión Conservación; el 25% indican estar de acuerdo; el 8.8% del total indican estar totalmente en desacuerdo; el 11.3% indican no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con esta dimensión y el 6.3% del total está en desacuerdo.

Tabla 11. Dimensión Expedición de mercancía

EXPEDICIÓN DE MERCANCÍA frecuencias				
		Respuestas		Porcentaje de casos
		N	Porcentaje	
EXPEDICIÓN DE MERCANCÍA	Totalmente en desacuerdo	16	8,0%	40,0%
	En desacuerdo	18	9,0%	45,0%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	23	11,5%	57,5%
	De acuerdo	97	48,5%	242,5%
	Totalmente de acuerdo	46	23,0%	115,0%
Total		200	100,0%	500,0%

Fuente: SPSS V.25

Interpretación: En la Tabla 11 se observa los resultados la dimensión Expedición de mercancía desde la percepción de los colaboradores encuestados de la empresa COM2NET SAC. En donde el 23% del total indican estar totalmente de acuerdo con la dimensión expedición de mercancía; el 48.5% indican estar de acuerdo; el 8% del total indican estar totalmente en desacuerdo; el 11.5% indican no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con esta dimensión y el 9% del total está en desacuerdo.

Análisis estadísticos Variable 2: Control de existencias

Tabla 12. Variable V₂ Control de existencias

		CONTROL DE EXISTENCIAS frecuencias		
		Respuestas		Porcentaje de casos
		N	Porcentaje	
CONTROL DE EXISTENCIAS	Totalmente en desacuerdo	23	7,2%	57,5%
	En desacuerdo	29	9,1%	72,5%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	26	8,1%	65,0%
	De acuerdo	100	31,3%	250,0%
	Totalmente de acuerdo	142	44,4%	355,0%
Total		320	100,0%	800,0%

Fuente: SPSS V.25

Interpretación: En la Tabla 12 se observa los resultados la segunda variable Control de existencias desde la percepción de los colaboradores encuestados de la empresa COM2NET SAC. En donde el 44.4% del total indican estar totalmente de acuerdo con la variable control de existencias; el 31.3% indican estar de acuerdo; el 7.2% del total indican estar totalmente en desacuerdo; el 8.1% indican no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con esta dimensión y el 9.1% del total está en desacuerdo.

Tabla 13. Dimensión Inventario permanente

		INVENTARIO PERMANENTE frecuencias		
		Respuestas		Porcentaje de casos
		N	Porcentaje	
INVENTARIO PERMANENTE	Totalmente en desacuerdo	7	8,8%	17,5%
	En desacuerdo	7	8,8%	17,5%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	13,8%	27,5%
	De acuerdo	37	46,3%	92,5%
	Totalmente de acuerdo	18	22,5%	45,0%
Total		80	100,0%	200,0%

Fuente: SPSS V.25

Interpretación: En la Tabla 13 se observa los resultados la dimensión Inventario permanente desde la percepción de los colaboradores encuestados de la empresa COM2NET SAC. En donde el 22.5% del total indican estar totalmente de acuerdo con la dimensión; el 46.3% indican estar de acuerdo; el 8.8% del total indican estar totalmente en desacuerdo; el 13.8% indican no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con esta dimensión y el 8.8% del total está en desacuerdo.

Tabla 14. Dimensión Ficha de control de existencias

		Respuestas		Porcentaje de casos
		N	Porcentaje	
FICHA DE CONTROL	Totalmente en desacuerdo	9	7,5%	22,5%
	En desacuerdo	13	10,8%	32,5%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	7,5%	22,5%
	De acuerdo	25	20,8%	62,5%
	Totalmente de acuerdo	64	53,3%	160,0%
Total		120	100,0%	300,0%

Fuente: SPSS V.25

Interpretación: En la Tabla 14 se observa los resultados la dimensión Ficha de control de existencias desde la percepción de los colaboradores encuestados de la empresa COM2NET SAC. En donde el 53.3% del total indican estar totalmente de acuerdo con la dimensión; el 20.8% indican estar de acuerdo; el 7.5% del total indican estar totalmente en desacuerdo; el 7.5% indican no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con esta dimensión y el 10.8% del total está en desacuerdo.

Tabla 15. Dimensión Registro de devoluciones

		Respuestas		Porcentaje de casos
		N	Porcentaje	
REGISTRO DE DEVOLUCIONES	Totalmente en desacuerdo	7	5,8%	17,5%
	En desacuerdo	9	7,5%	22,5%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	5,0%	15,0%
	De acuerdo	38	31,7%	95,0%
	Totalmente de acuerdo	60	50,0%	150,0%
Total		120	100,0%	300,0%

Fuente: SPSS V.25

Interpretación: En la Tabla 15 se observa los resultados la dimensión Registro de devolución desde la percepción de los colaboradores encuestados de la empresa COM2NET SAC. En donde el 50% del total indican estar totalmente de acuerdo con la dimensión; el 31.7% indican estar de acuerdo; el 5.8% del total indican estar totalmente en desacuerdo; el 5% indican no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con esta dimensión y el 7.5% del total está en desacuerdo.

Se medirá la relación de las variables a través del coeficiente de correlación de Spearman la cual para eso se tomara en cuenta la siguiente tabla:

Tabla 16. Rango de relación según coeficiente de correlación

<i>Rango</i>	<i>Grado de correlación</i>
-0.91 a -1.00	<i>Correlación negativa perfecta</i>
-0.76 a -0.90	<i>Correlación negativa muy fuerte</i>
-0.51 a -0.75	<i>Correlación negativa considerable</i>
-0.11 a -0.50	<i>Correlación negativa media</i>
-0.01 a -0.10	<i>Correlación negativa débil</i>
0.00	<i>No existe correlación</i>
+0.01 a +0.10	<i>Correlación positiva débil</i>
+0.11 a +0.50	<i>Correlación positiva media</i>
+0.51 a +0.75	<i>Correlación positiva considerable</i>
+0.76 a +0.90	<i>Correlación positiva muy fuerte</i>
+0.91 a +1.00	<i>Correlación positiva perfecta</i>

Fuente: Elaboración propia, basada en Hernández & Fernández, 2010

Análisis estadístico inferencial

Prueba de normalidad de la hipótesis

Para desarrollar el análisis de los resultados obtenidos en la presente investigación, es necesario comprobar la distribución de los datos para las variables Gestión de almacén y Control de existencias, es así que a través de esta prueba se determinó que distribución posee cada variable

Tabla 17. Prueba de normalidad

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
GESTIÓN DE ALMACÉN	,217	40	,000	,860	40	,000
CONTROL DE EXISTENCIAS	,173	40	,004	,896	40	,001

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: SPSS V.25

Interpretación: La tabla nos manifiesta dos test de los cuales tomamos el de Shapiro Wilk dado que la muestra es de 40 personas la cual muestra una significancia < 0.05 lo que nos demuestra que se rechaza la hipótesis H_0 y se acepta la hipótesis H_1 , siendo así que la

muestra tiene una distribución de probabilidad es no normal por lo tanto se utilizara la prueba no paramétrica de Spearman.

Prueba de hipótesis de las variables Gestión de Almacén y control de existencias

Hipótesis general: Existe relación significativa entre la gestión de almacén y el control de existencias en COM2NET SAC, distrito La Victoria año 2019.

Hipótesis nula (H₀): No existe relación significativa entre la gestión de almacén y el control de existencias en COM2NET SAC, distrito La Victoria año 2019.

Hipótesis alternativa (H₁): Existe relación significativa entre la gestión de almacén y el control de existencias en COM2NET SAC, distrito La Victoria año 2019.

Tabla 18. *Coefficiente de correlación (rho) de Spearman entre las variables Gestión de almacén y Control de existencias*

		Correlaciones		
			Gestión de almacén	Control de existencias
Rho de Spearman	Gestión de almacén	Coefficiente de correlación	1,000	,900**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	Control de existencias	Coefficiente de correlación	,900**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: SPSS V.25

Interpretación: En la Tabla se puede apreciar que entre las variables Gestión de almacén y control de existencias hay un valor positivo de 0.900; de acuerdo al Coeficiente de Correlación de Spearman (Tabla 18) se afirma que existe una correlación positiva muy fuerte entre ambas variables. Por otro lado, se observa que luego de aplicar la prueba estadística se obtuvo un p valor de 0,000 y como es menor que 0,05, entonces queda confirmado que el coeficiente de correlación es significativo ($p < 0,05$), por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Finalmente, se comprueba que existe relación significativa de 90% entre la gestión de almacén y el control de existencias en COM2NET SAC, distrito La Victoria, año 2019.

Hipótesis específica 1

Hipótesis específica: Existe relación significativa entre la recepción de mercancías y el control de existencias en COM2NET SAC, distrito La Victoria, año 2019.

H₀: No existe relación significativa entre la recepción de mercancías y el control de existencias en COM2NET SAC, distrito La Victoria, año 2019.

H₁: Existe relación significativa entre la recepción de mercancías y el control de existencias en COM2NET SAC, distrito La Victoria, año 2019.

Tabla 19. *Coefficiente de correlación (rho) de Spearman entre la dimensión Recepción de mercancías y la variable Control de existencias*

		Correlaciones		
			<i>Recepción de mercancías</i>	<i>Control de existencias</i>
Rho de Spearman	<i>Recepción de mercancías</i>	Coeficiente de correlación	1,000	,208
		Sig. (bilateral)	.	,198
		N	40	40
	<i>Control de existencias</i>	Coeficiente de correlación	,208	1,000
		Sig. (bilateral)	,198	.
		N	40	40

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: SPSS V.25

Interpretación: En la Tabla se puede apreciar que entre la dimensión Recepción de mercancías y la variable Control de existencias hay un valor positivo bajo de 0.208; de acuerdo al Coeficiente de Correlación de Spearman (Tabla 19) se afirma que existe una correlación positiva media entre la primera dimensión y la segunda variable. Por otro lado, se observa que luego de aplicar la prueba estadística se obtuvo un p valor de 0,198 y como es mayor que 0,05, entonces el coeficiente de correlación es no significativo ($p < 0,05$), por lo que se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna. Finalmente, se comprueba que existe relación significativa de 20.8% entre la recepción de mercancías y el control de existencias en COM2NET SAC, distrito La Victoria, año 2019.

Hipótesis específica 2

Hipótesis específica: Existe relación significativa entre el almacenamiento y el control de existencias en COM2NET SAC, distrito La Victoria, año 2019.

H₀: No existe relación significativa entre el almacenamiento y el control de existencias en COM2NET SAC, distrito La Victoria, año 2019.

H₁: Existe relación significativa entre el almacenamiento y el control de existencias en COM2NET SAC, distrito La Victoria, año 2019.

Tabla 20. *Coefficiente de correlación (rho) de Spearman entre la dimensión Almacenamiento y la variable Control de existencias*

		Correlaciones		
			<i>Almacenamiento</i>	<i>Control de existencias</i>
Rho de Spearman	<i>Almacenamiento</i>	Coefficiente de correlación	1,000	,877**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	<i>Control de existencias</i>	Coefficiente de correlación	,877**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: SPSS V.25

Interpretación: En la Tabla se puede apreciar que entre la dimensión Almacenamiento y la variable Control de existencias hay un valor positivo de 0.877; de acuerdo al Coeficiente de Correlación de Spearman (Tabla 20) se afirma que existe una correlación positiva muy fuerte entre la segunda dimensión y la segunda variable. Por otro lado, se observa que luego de aplicar la prueba estadística se obtuvo un p valor de 0,000 y como es mayor que 0,05, entonces queda confirmado que el coeficiente de correlación es significativo ($p < 0,05$), por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Finalmente, se comprueba que existe relación significativa de 87.7% entre el almacenamiento y el control de existencias en COM2NET SAC, distrito La Victoria, año 2019.

Hipótesis específica 3

Hipótesis específica: Existe relación significativa entre la conservación y el control de existencias en COM2NET SAC, distrito La Victoria, año 2019.

H₀: No existe relación significativa entre la conservación y el control de existencias en COM2NET SAC, distrito La Victoria, año 2019.

H₁: Existe relación significativa entre la conservación y el control de existencias en COM2NET SAC, distrito La Victoria, año 2019.

Tabla 20. *Coefficiente de correlación (rho) de Spearman entre la dimensión Conservación y la variable Control de existencias*

Correlaciones				
			<i>Conservación</i>	<i>Control de existencias</i>
Rho de Spearman	<i>Conservación</i>	Coefficiente de correlación	1,000	,849**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	<i>Control de existencias</i>	Coefficiente de correlación	,849**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: SPSS V.25

Interpretación: En la Tabla se puede apreciar que entre la dimensión Conservación y la variable Control de existencias hay un valor positivo de 0.849; de acuerdo al Coeficiente de Correlación de Spearman (Tabla 20) se afirma que existe una correlación positiva muy fuerte entre la tercera dimensión y la segunda variable. Por otro lado, se observa que luego de aplicar la prueba estadística se obtuvo un p valor de 0,000 y como es mayor que 0,05, entonces queda confirmado que el coeficiente de correlación es significativo ($p < 0,05$), por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Finalmente, se comprueba que existe relación significativa de 84.9% entre la conservación y el control de existencias en COM2NET SAC, distrito La Victoria, año 2019.

Hipótesis específica 4

Hipótesis específica: Existe relación significativa entre la expedición de mercancía y el control de existencias en COM2NET SAC, distrito La Victoria, año 2019.

H₀: No existe relación significativa entre la expedición de mercancía y el control de existencias en COM2NET SAC, distrito La Victoria, año 2019.

H₁: Existe relación significativa entre la expedición de mercancía y el control de existencias en COM2NET SAC, distrito La Victoria, año 2019.

Tabla 21. *Coefficiente de correlación (rho) de Spearman entre la dimensión Expedición de mercancía y la variable Control de existencias*

Correlaciones				
			<i>Expedición de mercancía</i>	<i>Control de existencias</i>
Rho de Spearman	<i>Expedición de mercancía</i>	Coefficiente de correlación	1,000	,708**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	<i>Control de existencias</i>	Coefficiente de correlación	,708**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: SPSS V.25

Interpretación: En la Tabla se puede apreciar que entre la dimensión Expedición de mercancía y la variable Control de existencias hay un valor positivo de 0.708; de acuerdo al Coeficiente de Correlación de Spearman (Tabla 21) se afirma que existe una correlación positiva considerable entre la cuarta dimensión y la segunda variable. Por otro lado, se observa que luego de aplicar la prueba estadística se obtuvo un p valor de 0,000 y como es mayor que 0,05, entonces queda confirmado que el coeficiente de correlación es significativo ($p < 0,05$), por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Finalmente, se comprueba que existe relación significativa de 70.8% entre la expedición de mercancía y el control de existencias en COM2NET SAC, distrito La Victoria, año 2019.

IV. DISCUSIÓN

El presente estudio se realizó con el propósito de determinar si existe relación entre las dimensiones de la Gestión de almacén y el control de existencias en COM2NET SAC, distrito La Victoria, año 2019.

El objetivo general de la presente investigación es determinar la relación entre la Gestión de almacén y el control de existencias en COM2NET SAC, distrito La Victoria, año 2019, habiendo obtenido como resultado de la investigación realizada una correlación positiva muy fuerte entre ambas variables.

Dicho objetivo guarda conexión con la investigación presentada por Aquije (2017) titulada Gestión de almacén y su relación con los Inventarios en la Corporation Intherpharma, Puente Piedra, 2017, el cual fue determinar la relación existente entre la gestión de almacén lo cual dio como respuesta una correlación positiva muy fuerte. El autor recomendó la aplicar la utilización de los inventarios para lograr la efectividad en la gestión del almacén.

La metodología que se utilizó en la presente investigación es de tipo aplicada, con diseño no experimental de corte transversal con un nivel descriptivo correlacional, de los datos ya presentados se encontró que la mayoría coincide tanto en tipo, diseño o nivel.

Con respecto a la estadística utilizada en la primera hipótesis específica la cual es saber si existe relación significativa entre la recepción de mercancías y el control de existencias en COM2NET SAC, distrito La Victoria, año 2019, obteniendo un valor de correlación positiva media de 0.208 este resultado guarda similitud con el resultado obtenido en la tesis de Sánchez (2017). Gestión de almacén y distribución física en el área de logística y producción de La Empresa Gloria S.A. en Huachipa – Lima 2017, obteniendo un valor de 0.194 lo que significa una correlación positiva media.

En referente a los resultados de la segunda hipótesis específica la cual es si existe relación significativa entre el almacenamiento y el control de existencias en COM2NET SAC, distrito La Victoria, año 2019, obtuvo un valor de 0.877 lo cual es una correlación positiva muy fuerte; este resultado es similar al obtenido en la tesis de Joya (2017) denominada Aplicación de control de inventario para mejorar el almacenamiento de lubricantes en la Empresa TRANSBER S.A, Independencia, 2017, el cual obtuvo un resultado la aceptación de su hipótesis alterna lo que significa que si hay relación.

La tercera hipótesis específica es si existe relación significativa entre la conservación y el control de existencias en COM2NET SAC, distrito La Victoria, año 2019, obteniendo como resultado un valor de 0.849 lo cual demuestra que tiene una correlación positiva muy fuerte, este resultado es similar al presentado en la investigación de Rosas & Santos (2015) denominada El control interno y su incidencia en la gestión de inventarios de la Micro y Pequeña Empresa de la Provincia Constitucional del Callao, el cual obtuvo como significancia un valor menor a 0.05 en el cual se acepta su hipótesis alterna y por la tanto la relación de su hipótesis.

La cuarta hipótesis específica es si existe relación significativa entre la expedición de mercancía y el control de existencias en COM2NET SAC, distrito La Victoria, año 2019, obteniendo como resultado un valor de 0.708 el cual significa que se tiene una correlación positiva considerable, este resultado es similar al presentado en la investigación presentada por Jara (2017) titulado Control de Inventarios y su relación con los procesos de almacenamiento en las empresas de grupos electrógenos en Breña, año 2017 obteniendo un resultado de 0.569 el cual representa una correlación positiva considerable.

V. CONCLUSIONES

La presente investigación se basó en diversos autores y ello con la finalidad de ser útil para siguientes investigaciones.

Es así que la tesis tuvo como conclusiones:

1. El objetivo general de la investigación fue determinar la relación entre la Gestión de almacén y el control de existencias en COM2NET SAC, el cual se corroboró mediante el coeficiente de correlación Rho de Spearman resultando una correlación positiva muy fuerte, por lo tanto la hipótesis alterna se acepta ya que el nivel de significancia es menor a 0.05 determinando que si existe relación entre las dos variables. (Ver tabla 18)
2. El primer objetivo específico fue determinar la relación entre la recepción de mercancía y el control de existencias en COM2NET SAC, este se confirmó mediante el coeficiente de correlación Rho de Spearman teniendo como resultado una correlación positiva media el cual confirma que si existe relación entre la primera dimensión de la primera variable y la segunda variable. (Ver tabla 19)
3. El segundo objetivo específico trato de determinar la relación entre el almacenamiento y el control de existencias en COM2NET SAC, el cual se corroboró mediante el coeficiente de correlación Rho de Spearman obteniendo como resultado una correlación positiva muy fuerte por lo tanto la hipótesis alterna se acepta confirmando la relación entre el almacenamiento y el control de existencias. (Ver tabla 20)
4. El tercer objetivo específico fue determinar la relación entre la conservación y el control de existencias en COM2NET SAC, este se afirmó mediante coeficiente de correlación Rho de Spearman, teniendo como resultado una correlación positiva muy fuerte por ello la hipótesis alterna se acepta y queda confirmado que si existe correlación entre la tercera dimensión y la segunda variable. (Ver tabla 21)
5. El cuarto objetivo específico fue determinar la relación entre la expedición de mercancía y el control de existencias en COM2NET SAC, el cual se confirmó a través del coeficiente de correlación Rho de Spearman obteniendo como resultado una correlación positiva considerable siendo esto la confirmación de que se acepta la hipótesis alterna por lo tanto si existe relación entre la cuarta dimensión y la segunda variable. (Ver tabla 22)

VI. RECOMENDACIONES

La presente investigación se espera sea fuente de futuras investigaciones en este campo de la administración.

1. Se recomienda mejorar la gestión de almacén tanto en la sede central como en las provincias, buscando personal con experiencia en el área, enfocándose en la calidad del personal contratado y no en la urgencia al hacerlo, ya que se ve inconvenientes al no tener un óptimo filtro de contratación acarreado posteriormente problemas en la empresa.
2. Se recomienda como opción implementar el método ABC enfocado en la rotación de los inventarios tanto en el almacén de Lima como en las sedes en provincia, ayudando así a la rapidez en la expedición de la mercancía por parte de los colaboradores hacia los técnicos.
3. Se recomienda como otra opción implementar la metodología de las 5s para así mantener el control y orden de las existencias físicas dentro del almacén y aplicarlos de igual forma en los que se encuentra en provincia.
4. Se recomienda elaborar políticas para implementarse en el control de inventarios al igual que en el proceso en el que intervienen los técnicos instaladores ya que son parte de la cadena para así mantener un óptimo control sin dudas y minimizando los errores.
5. Se recomienda capacitar a los colaboradores de la sede central y provincias para que cumpla con los procesos de devolución para así agilizar el proceso por parte del área de almacén hacia los proveedores.

VII. REFERENCIAS

- Andrade, S. (2005). *Metodologia de la investigacion cientifica*. Lima: Andrade.
- Aquije Garma, C. F. (2017). Gestión de almacén y su relación con los Inventarios en la Corporation Intherpharma, Puente Piedra, 2017. *Renati*. Lima. Obtenido de SUNEDU: <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/221955>
- Berenson, M. L., & Levine, D. M. (1996). Estadística básica en administración: conceptos y aplicaciones. 6, 3. Mexico: Prentice Hall Inc. Obtenido de <https://books.google.co.ve/books?id=2N09O8-Oe0QC&printsec=frontcover&hl=es>
- Bernal, A. (2010). *Metodologia de la investigacion* (Tercera ed.). Colombia: Pearson.
- Bragg, S. (27 de Febrero de 2018). *The ABC method*. Obtenido de AccountingTools: <https://www.accountingtools.com/articles/the-abc-method.html>
- Carvajal, L. (2014). *Preparacion de pedidos y venta de productos*. Madrid: Editorial Editex S.A.
- Castro, O. (2017). *Organización : Administración de Almacén e Inventarios*. Managua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. Obtenido de <http://repositorio.unan.edu.ni/id/eprint/7481>
- CORREA ESPINAL, A., GÓMEZ MONTOYA, R., & CANO ARENAS, J. (2010). GESTIÓN DE ALMACENES Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC). *Estudios Gerenciales*, 26(117), 145-171. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21218551008>
- Cujilema Quitio, J. C. (2016). *Administración y control de los inventarios del Comercial San Pedro de la ciudad de Machala, provincia de El Oro, período 2016*. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Riobamba. Obtenido de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/7600>
- DATADEC, E. (9 de Abril de 2019). *Logistica 360 The Supply Chain Magazine*. Recuperado el 2 de Mayo de 2019, de <http://logistica360.pe/5-fallas-comunes-el-la-gestion-de-almacenes-y-sus-soluciones/>
- de Diego, A. (2015). *Gestión de pedidos y stock UF0929*. España: Parainfo.

- Errasti, A. (2011). *Logística de almacenaje - Diseño y gestión de almacenes y plataformas logísticas world class ware housing*. Madrid: Edición Piramides.
- Escriba, J. (9 de Febrero de 2019). *Datanet*. Recuperado el 1 de Mayo de 2019, de Datanetconsultores: <https://datanetconsultores.es/>
- Escudero, M. J. (2014). *Logística de Almacenamiento*. Madrid: Parainfo.
- Escudero, M. J. (2015). *Técnicas de almacen*. Madrid: Parainfo. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?isbn=8497322576>
- Farro, R., & Huancas, E. (2017). Optimización de la gestión de almacenes basado en el modelo de las 5s, que genera orden y control en la almacenera Huáncar SAC-Chiclayo. Chiclayo. Obtenido de SUNEDU: <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/191601>
- Fiallos Narvaez, R., & Alvarez Garcia, E. F. (2018). *Control de existencia y optimización de inventarios del almacén bodega de la UTB*. Universidad Técnica de Babahoyo, Ecuador.
- Galisteo, I. (2017). *UF0685 - Aprovisionamiento, control de costes y gestión del alojamiento rural*. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=73xXDwAAQBAJ>
- García, A. (2010). *Almacenes. Planeación, Organización y Control*. Mexico: Trillas.
- Henríquez Valverde, L. O. (2015). Propuesta de un sistema de almacenes, para mejorar la gestión de inventarios de la constructora Campobal SAC de la ciudad de Huamachuco - año 2015. Trujillo. Obtenido de SUNEDU: <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/146390>
- Hernández Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. México D.F.: Mcgraw-Hill Interamericana.
- Hernandez, R. (2006). *METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION*. MEXICO D.F.: McGRAW-HILL.
- Jacinto, J. (2014). *OPERACIONES DE ALMACENAJE Y GESTION DE INVENTARIO EN LA EMPRESA LOS ROSALES, CALLAO EN EL AÑO 2014*. Universidad Cesar Vallejo, Lima.

- Jara Torres, N. Y. (2017). *Control de Inventarios y su relación con los procesos de almacenamiento en las empresas de grupos electrógenos en Breña, año 2017*. Universidad Cesar Vallejo, Lima.
- Joya Ochoa, J. J. (2017). *Aplicación de control de inventario para mejorar el almacenamiento de lubricantes en la Empresa TRANSBER S.A, Independencia, 2017*. Universidad Cesar Vallejo, Lima.
- Mora, L. (2011). *Gestión logística en centros de distribución, bodegas y almacenes*. Bogota: Ecoe Ediciones.
- NC STATE UNIVERSITY. (2 de Abril de 2017). *Supply Chain Resource Cooperative*. Recuperado el 10 de Mayo de 2019, de NC STATE UNIVERSITY: <https://scm.ncsu.edu/scm-articles/article/what-is-supply-chain-management-scm>
- Prieto, B., & Aguilar, P. (2006). *Contabilidad de Costes y de Gestión. Un enfoque práctico*. Madrid: Delta Publicaciones. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?isbn=8496477142>
- Revista Gan@Más. (21 de Marzo de 2019). Obtenido de <https://revistaganamas.com.pe/conozca-las-4-claves-de-la-gestion-logistica-en-el-peru/>
- Rosas Jácome, G. A., & Santos Alhuay, C. (2015). *El control interno y su incidencia en la gestión de inventarios de la Micro y Pequeña Empresa de la Provincia Constitucional del Callao*. Universidad Nacional del Callao, Callao.
- Saad, S., Ansari Noor, A., Khan Naseem, A., Sawant, I., & Sayyed Ziaul, H. (April de 2015). Review of 5S Technique. *International Journal of Science, Engineering and Technology Research (IJSETR)*, 4, 927-931. Obtenido de <http://ijsetr.org/wp-content/uploads/2015/04/IJSETR-VOL-4-ISSUE-4-927-931.pdf>
- Sanchez Silva, F. H. (2017). *Gestión de almacén y distribución física en el área de logística y producción de la empresa Gloria S.A. en Huachipa – Lima 2017*. Universidad Cesar Vallejo, Lima.
- TotalWinePack. (7 de Enero de 2019). *Totalsafepack*. Recuperado el 1 de Mayo de 2019, de Totalsafepack: <https://www.totalsafepack.com/logistica-como-optimizar-la-gestion-en-tu-almacen/>

Universidad de Lima. (s.f.). GESTIÓN MODERNA DE ALMACENES. Lima. Obtenido de <http://www.ulima.edu.pe/ciec/cec-catalogo/gestion-moderna-de-almacenes>

Valderrama, S. (2007). *Pasos para elaborar proyectos y tesis de investigacion cientifica*. Lima: San Marcos.

ANEXOS

Matriz de consistencia

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variable	Dimensión	Indicador	Método
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Gestión de almacén	Recepción de mercancía Almacenamiento	Verificación de mercancía Aprovechamiento de los espacios	TIPO Aplicada
¿Qué relación existe entre la gestión de almacén y el control de existencias en COM2NET SAC, distrito La Victoria, año 2019?	Determinar la relación entre la gestión de almacén y el control de existencias en COM2NET SAC, distrito La Victoria año 2019	Existe relación entre la gestión de almacén y el control de existencias en COM2NET SAC, distrito La Victoria año 2019		Conservación Expedición de mercancía Inventario permanente	Ubicación según rotación Limpieza del almacén Preparación del pedido Entrega del pedido Sistema de registro	DISEÑO No Experimental- de corte Transversal
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Especificas	Control de existencias	Ficha de control de existencias	Entradas	NIVEL Descriptivo – Correlacional
¿Cuál es la relación que existe entre la recepción de mercancías y el control de existencias en COM2NET SAC, distrito La Victoria, año 2019?	Determinar la relación entre la recepción de mercancías y el control de existencias en COM2NET SAC, distrito La Victoria, año 2019.	Existe relación entre la recepción de mercancías y el control de existencias en COM2NET SAC, distrito La Victoria, año 2019			Salidas	MÉTODO DE INVESTIGACIÓN Hipotético – Deductivo
¿Cuál es la relación que existe entre el almacenamiento y el control de existencias en COM2NET SAC, distrito La Victoria año 2019?	Determinar la relación entre el almacenamiento y el control de existencias en COM2NET SAC, distrito La Victoria, año 2019.	Existe relación entre el almacenamiento y el control de existencias en COM2NET SAC, distrito La Victoria, año 2019				INSTRUMENTO Encuesta: Cuestionario - tipo Likert
¿Cuál es la relación que existe entre la conservación y el control de existencias en COM2NET SAC, distrito La Victoria, año 2019?	Determinar la relación entre la conservación y el control de existencias en COM2NET SAC, distrito La Victoria, año 2019.	Existe relación entre la conservación y el control de existencias en COM2NET SAC, distrito La Victoria, año 2019		Registro de devoluciones	Devoluciones de clientes	
¿Cuál es la relación que existe entre la expedición de mercancía y el control de existencias en COM2NET SAC, distrito La Victoria, año 2019?	Determinar la relación entre la expedición de mercancía y el control de existencias en COM2NET SAC, distrito La Victoria, año 2019.	Existe relación entre la expedición de mercancía y el control de existencias en COM2NET SAC, distrito La Victoria, año 2019			Devoluciones a proveedores	

Fuente: Elaboración Propia.

Encuesta

CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN DE ALMACÉN Y EL CONTROL DE EXISTENCIAS EN COM2NET SAC, DISTRITO LA VICTORIA, AÑO 2019

A. INTRODUCCIÓN:

Estimado(a) colaborador, el presente cuestionario es parte de un proyecto de investigación que tiene por finalidad la obtención de información acerca de la Gestión de almacén y el control de existencias.

B. INDICACIONES:

- Este cuestionario es ANÓNIMO. Por favor, responde con sinceridad
- Lea determinadamente coma ítem. Cada uno tiene cinco posibles respuestas. Contesta a las preguntas marcando con una "X".

El significado de cada número es: 1= Totalmente en desacuerdo 2= En desacuerdo 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4= De acuerdo 5= Totalmente de acuerdo

VARIABLE GESTIÓN DE ALMACÉN						
DIMENSIONES	ÍTEMS	1	2	3	4	5
Recepción de mercancía	1. La mercancía se verifica al momento de la recepción.					
	2. Las características de la mercancía recibida coincide con lo solicitado.					
Almacenamiento	3. Los espacios del almacén se aprovechan adecuadamente.					
	4. Los espacios en el almacén son los adecuados para los productos.					
	5. Se organizan los productos por marca.					
	6. La mercancía se localiza fácilmente según su ubicación.					
Conservación	7. Ordenar los productos es básico para el cuidado del área de trabajo.					
	8. La limpieza y orden en el almacén es fundamental para evitar incidentes o accidentes.					
Expedición de mercancía	9. Los productos solicitados cumplen con lo despachado.					
	10. La preparación del pedido se realiza con tiempo.					
	11. La entrega del pedido se realiza efectivamente.					
	12. En el momento de una emergencia, se cuenta con stock suficiente para el despacho.					
	13. Se acredita con documentos los productos despachados.					

VARIABLE CONTROL DE EXISTENCIAS					
Inventario permanente	14. El sistema de registro (CRM) es adecuado para la empresa.				
	15. El sistema CRM es eficiente con el registro que tiene la empresa.				
Ficha de control de existencias	16. El registro de las entradas de existencias contribuye con el control del inventario.				
	17. Registrar las salidas ayuda con el control en el almacén.				
	18. Registrar las salidas coopera con verificar la rotación de cada producto.				
Registro de devoluciones	19. En la empresa se realiza el control de las devoluciones de los clientes.				
	20. Los productos son verificados para la devolución.				
	21. Se realiza el registro de las devoluciones hechas al proveedor.				

Validación de expertos

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: Gestión de almacén y el control de existencias en COMZNET S.A.C., distrito La Victoria, año 2019

Apellidos y nombres del Investigador: Morales Bendezu Sophia Damaris

Apellidos y nombres del experto: Dr. CAROLINA SAUVEDRA ABRAHAM

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM	ESCALA	OPINIÓN DEL EXPERTO		
					SÍ CUMPLE	NO CUMPLE	
GESTIÓN DE ALMACÉN	Recepción de mercancía	Verificación de mercancía	La mercancía se verifica al momento de la recepción.	Likert 1= Totalmente en desacuerdo 2= En desacuerdo 3=ni de acuerdo ni en desacuerdo 4=De acuerdo 5= Totalmente de acuerdo	✓		
	Almacenamiento	Aprovechamiento de los espacios	Las características de la mercancía recibida coinciden con lo solicitado. Los espacios del almacén se aprovechan adecuadamente. Los espacios en el almacén son los adecuados para los productos.		✓		
		Ubicación según rotación	Se organizan los productos por marca. La mercancía se localiza fácilmente según su ubicación.		✓		
		Limpieza del almacén	Ordenar los productos es básico para el cuidado del área de trabajo. La limpieza y orden en el almacén es fundamental para evitar incidentes o accidentes.		✓		
		Preparación del pedido	Los productos solicitados cumplen con lo despachado.		✓		
		Entrega del pedido	La preparación del pedido se realiza con tiempo. En el momento de una emergencia, se cuenta con stock suficiente para el despacho.		✓		
			Se acredita con documentos los productos despachados.		✓		
		Inventario permanente	Sistema de registro		El sistema de registro (CRM) es adecuado para la empresa.	✓	
		Ficha de control de existencias	Entradas Salidas		El sistema CRM es eficiente con el registro que tiene la empresa. El registro de las entradas de existencias contribuye con el control del inventario. Registrar las salidas ayuda con el control en el almacén.	✓	
		Registro de devoluciones	Devoluciones de clientes Devoluciones al proveedor		Registrar las salidas coopera con verificar la rotación de cada producto. En la empresa se realiza el control de las devoluciones de los clientes. Los productos son verificados para la devolución. Se realiza el registro de las devoluciones hechas al proveedor.	✓	
Firma del experto			Fecha 20/11/2018	✓			

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.


MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS						
Título de la investigación: Gestión de almacén y el control de existencias en COM2NET S.A.C., distrito La Victoria, año 2019						
Apellidos y nombres del Investigador: Morales Bendezu Sophia Damaris						
Apellidos y nombres del experto: <u>Alba Cecilia Salgado Sarmiento</u>						
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM	ESCALA	OPINIÓN DEL EXPERTO	
					SÍ CUMPLE	NO CUMPLE
GESTIÓN DE ALMACÉN	Recepción de mercancía	Verificación de mercancía	La mercancía se verifica al momento de la recepción.	Likert 1= Totalmente en desacuerdo 2= En desacuerdo 3= ni de acuerdo ni en desacuerdo 4= De acuerdo 5= Totalmente de acuerdo	/	
			Las características de la mercancía recibida coinciden con lo solicitado.			
	Almacenamiento	Aprovechamiento de los espacios	Los espacios del almacén se aprovechan adecuadamente.			
			Los espacios en el almacén son los adecuados para los productos.			
			Se organizan los productos por marca.			
	Conservación	Ubicación según rotación	La mercancía se localiza fácilmente según su ubicación.			
			Ordenar los productos es básico para el cuidado del área de trabajo.			
	Expedición de mercancía	Limpieza del almacén	La limpieza y orden en el almacén es fundamental para evitar incidentes o accidentes.			
			Los productos solicitados cumplen con lo despachado.			
			La preparación del pedido se realiza con tiempo.			
Inventario permanente	Sistema de registro	En el momento de una emergencia, se cuenta con stock suficiente para el despacho.				
		Se acredita con documentos los productos despachados.				
CONTROL DE EXISTENCIAS	Ficha de control de existencias	Entradas	El sistema de registro (CRM) es adecuado para la empresa.			
			El sistema CRM es eficiente con el registro que tiene la empresa.			
	Registro de devoluciones	Salidas	El registro de las entradas de existencias contribuye con el control del inventario.			
			Registrar las salidas ayuda con el control en el almacén.			
			Registrar las salidas coopera con verificar la rotación de cada producto.			
Firma del experto	Devoluciones de clientes	Devoluciones al proveedor	En la empresa se realiza el control de las devoluciones de los clientes.			
			Los productos son verificados para la devolución.			
			Se realiza el registro de las devoluciones hechas al proveedor.			
			Fecha ___/___/___			

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: Gestión de almacén y el control de existencias en COM2NET S.A.C., distrito La Victoria, año 2019							
Apellidos y nombres del Investigador: Morales Bendeúz Sophia Damaris							
Apellidos y nombres del experto: <i>D.F. Tanteleka Tapic Zuen</i>							
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM				
				ESCALA	SÍ CUMPLE	NO CUMPLE	OPINIÓN DEL EXPERTO OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
GESTIÓN DE ALMACÉN	Recepción de mercancía	Verificación de mercancía	La mercancía se verifica al momento de la recepción. Las características de la mercancía recibida coinciden con lo solicitado.		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Almacenamiento	Aprovechamiento de los espacios	Los espacios del almacén se aprovechan adecuadamente.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			Los espacios en el almacén son los adecuados para los productos.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			Se organizan los productos por marca.		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Conservación	Ubicación según rotación	La mercancía se localiza fácilmente según su ubicación.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			Ordenar los productos es básico para el cuidado del área de trabajo.		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Expedición de mercancía	Limpieza del almacén	La limpieza y orden en el almacén es fundamental para evitar incidentes o accidentes.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			Los productos solicitados cumplen con lo despachado.		<input checked="" type="checkbox"/>		
La preparación del pedido se realiza con tiempo.				<input checked="" type="checkbox"/>			
En el momento de una emergencia, se cuenta con stock suficiente para el despacho.				<input checked="" type="checkbox"/>			
Inventario permanente	Sistema de registro	Se acredita con documentos los productos despachados.		<input checked="" type="checkbox"/>			
		El sistema de registro (CRM) es adecuado para la empresa.		<input checked="" type="checkbox"/>			
Ficha de control de existencias	Entradas	El sistema CRM es eficiente con el registro que tiene la empresa.		<input checked="" type="checkbox"/>			
		El registro de las entradas de existencias contribuye con el control del inventario.		<input checked="" type="checkbox"/>			
		Registrar las salidas ayuda con el control en el almacén.		<input checked="" type="checkbox"/>			
Registro de devoluciones	Devoluciones al proveedor	Registrar las salidas coopera con verificar la rotación de cada producto.		<input checked="" type="checkbox"/>			
		En la empresa se realiza el control de las devoluciones de los clientes.		<input checked="" type="checkbox"/>			
Firma del experto		Los productos son verificados para la devolución.		<input checked="" type="checkbox"/>			
		Se realiza el registro de las devoluciones hechas al proveedor.		<input checked="" type="checkbox"/>			
			Fecha <u>12/11/18</u>		<input checked="" type="checkbox"/>		

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.




feedback studio


SOPHIA MORALES

GESTIÓN DE ALMACÉN Y CONTROL DE EXISTENCIAS

Resumen de coincidencias

27 %





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Gestión de almacén y el control de existencias en COMENET SAC. distrito La Victoria. año 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA

SOPHIA DAMARIAS MORALES HENDEZ (ORCID: 0000-0002-9798-7395)

ASESOR

Mgr. CARLOS ANTONIO CASMA ZARATE (ORCID: 0000-0002-4489-8487)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

GESTIÓN DE ORGANIZACIONES

LIMA - PERÚ

2019

Rank	Source	Percentage
1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de internet	11 %
2	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	8 %
3	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	2 %
4	repositorio.una.edu.pe Fuente de internet	2 %
5	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	1 %
6	repositorio.lasalle.edu.co Fuente de internet	1 %
7	www.cern.jilesm.mx Fuente de internet	1 %
8	cybertesis.unmmam.edu... Fuente de internet	<1 %
9	www.datalogic.it Fuente de internet	<1 %
10	repositorio.unac.edu.pe Fuente de internet	<1 %
11	repositorio.uigv.edu.pe Fuente de internet	<1 %

Página: 1 de 35

Número de palabras: 9967

Text-only Report

High Resolution

Activado

Yo, **CARLOS ANTONIO, CASMA ZÁRATE** docente de la Facultad de CIENCIAS EMPRESARIALES y Escuela Profesional de ADMINISTRACIÓN de la Universidad César Vallejo FILIAL LIMA NORTE, revisor de la tesis titulada

"GESTIÓN DE ALMACÉN Y EL CONTROL DE EXISTENCIAS EN COM2NET SAC, DISTRITO LA VICTORIA, AÑO 219"

de la estudiante SOPHIA DAMARIS, MORALES BENDEZU constato que la investigación tiene un índice de similitud de 27% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, 04 de Julio de 2019



Carlos Antonio, Casma Zárate

DNI: 06153553

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------

Yo MORALES BENDEZU SOPHIA DAMARIS identificado con DNI N° 74617970 egresado de la Escuela Profesional de ADMINISTRACIÓN de la Universidad César Vallejo, autorizo (X), No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado **"GESTIÓN DE ALMACÉN Y EL CONTROL DE EXISTENCIAS EN COM2NET SAC, DISTRITO LA VICTORIA, AÑO 2019"**; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derechos de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



FIRMA

DNI: 74617970

FECHA: 04 de julio de 2019

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------