



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACÁDEMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS – MBA**

**La gestión de almacén en una empresa de servicios
de La Libertad, 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS – MBA**

AUTORA:

Tavara Borrero, Elsa Beatriz (orcid.org/0000-0002-2983-4944)

ASESOR:

Dr. Márquez Yauri, Heyner Yuliano (orcid.org/0000-0002-1825-9542)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Modelos y herramientas gerenciales

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TRUJILLO – PERÚ

2022

Dedicatoria

La presente tesis se la dedico a Dios, mi padre celestial; y a mi padre Moisés Távora; él, siempre quiso que me superara profesionalmente; aunque ya no estés con nosotros este logro profesional va para ti papá, sé que estarías muy contento y feliz.

A mi familia y en especial a Inés que es como una segunda madre para mí, que vio mis fortalezas y mi dedicación en cada paso que doy en mi vida.

Agradecimiento

Agradezco a mis maestros, compañeros y a la universidad que me ha permitido lograr importantes objetivos como culminar la presente investigación y obtener un escalón más en mi carrera profesional.

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	16
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	16
3.2. Variables y operacionalización.....	17
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.5. Procedimientos	19
3.6. Método de análisis de datos.....	20
3.7. Aspectos éticos.....	20
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN	28
VI. CONCLUSIONES	35
VII. RECOMENDACIONES	36
VIII. PROPUESTA	37
REFERENCIAS.....	39
ANEXOS.....	45

Índice de tablas

Tabla 1. Descripción de los niveles de la gestión de almacén en una empresa de servicios de La Libertad, 2022.....	21
Tabla 2. Descripción de los niveles de la dimensión proceso de almacenamiento de la gestión de almacén.....	22
Tabla 3. Descripción de los niveles de la dimensión proceso de distribución de la gestión de almacén.....	23
Tabla 4. Descripción de los niveles de la dimensión proceso de inventario físico de la gestión de almacén.....	24
Tabla 5. Descripción de los niveles de la dimensión proceso de baja de bienes de la gestión de almacén.....	25
Tabla 6. Descripción de los niveles de la dimensión proceso de reposición de stock de la gestión de almacén.....	26
Tabla 7. Descripción de los niveles de la dimensión proceso de registro y control de existencia de la gestión de almacén.....	27

Índice de figuras

Figura 1. Situación del almacén – 1.....	82
Figura 2. Situación del almacén – 2.....	82
Figura 3. Situación del almacén de materiales de construcción – 1.....	83
Figura 4. Situación del almacén de materiales de construcción – 2.....	83

Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar el nivel de la gestión de almacenes en una empresa de servicios de La Libertad, 2022. Para el desarrollo de la metodología se utilizó un enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, con un diseño no experimental y nivel descriptivo. La población estuvo conformada por 90 trabajadores. La técnica de recolección de datos fue la encuesta, con un cuestionario de 33 ítems, validado por juicio de expertos y la confiabilidad se realizó por el método Alfa de Cronbach.

Se concluyó que el 47.7% de los trabajadores perciben a la gestión de almacenes en el nivel muy eficiente. Sobre las dimensiones se obtuvo los siguientes resultados: En el nivel muy eficiente, el proceso de almacenamiento en 46.7%, proceso de distribución en 53.4%, proceso de baja de bienes en 36.7%, proceso de reposición de stock en 47.8% y proceso de registro y control de existencia en 47.8%; y en el nivel eficiente, el proceso de inventario físico en 38.9%. Se formuló una propuesta de mejora basada en la metodología 5S (clasificación, ordenamiento, limpieza, estandarización y disciplina), para mejorar la gestión de almacén de la empresa seleccionada.

Palabras clave: Almacenes, almacenamientos, depósitos.

Abstract

The objective of the research was to determine the level of warehouse management in a service company in La Libertad, 2022. For the development of the methodology, a quantitative, applied approach was used, with a non-experimental design and a descriptive level. The population consisted of 90 workers. The data collection technique was the survey, with a 33-item questionnaire, validated by expert judgment and reliability was performed by the Cronbach's Alpha method.

It was concluded that 47.7% of workers perceive warehouse management at the very efficient level. Regarding the dimensions, the following results were obtained: At the very efficient level, the storage process in 46.7%, distribution process in 53.4%, and goods removal process in 36.7%, stock replenishment process in 47.8% and registration and stock control in 47.8%; and at the efficient level, the physical inventory process at 38.9%. An improvement proposal was formulated based on the 5S methodology (classification, ordering, cleaning, standardization and discipline), to improve the warehouse management of the selected company.

Keywords: Warehouses, storage, deposits.

I. INTRODUCCIÓN

El almacén en una empresa constituye un área de importancia porque en ella se depositan temporalmente los bienes o existencias, para ser distribuidos a los consumidores internos y externos. El adecuado almacenamiento y distribución garantizará la rentabilidad y el funcionamiento de la organización. Para ello se requiere una gestión eficiente, más aún si la competencia de mercado y las tecnologías de información y de las comunicaciones así lo exigen; por consiguiente, también requiere que trabajadores y operadores logísticos estén preparados y capacitados en gestión de almacenes (Ballena, 2019, p. 11).

En la actualidad el almacén se ha convertido en un centro de competencia y una herramienta estratégica entre las organizaciones. Si un almacén es eficiente, la capacidad de satisfacer necesidades será rápida, aumentando el rendimiento de la empresa. Los atributos del almacén como un diseño adecuado y operaciones efectivas, incrementaron la eficiencia del almacén en las empresas que conforman la cadena de suministro en Indonesia (Jermsittiparsert, 2019, pp.1, 5). A pesar de la significancia que exige la gestión de almacenes, en el mundo han surgido muchos problemas de almacenamiento, siendo más comunes: el desaprovechamiento de espacios, desorganización de las mercancías, manipulación inadecuada de bienes y equipos, inventarios desactualizados, demora en los despachos por ausencia de rutas, personal no capacitado, entre otros (ESAN, 2018).

De Koster (2007) indicó que el costo de la preparación de pedidos implicó el 55% del gasto operativo total del almacén. La recolección de pedidos resultó ser una actividad laboriosa y onerosa para casi todos los almacenes, por consiguiente para toda la cadena de suministro (p. 1). Herrera (2021) determinó que los problemas existentes en los almacenes en una Hacienda en Lacatunga (Ecuador) fue por ausencia de mecanismos y deficiencias de control en el despacho y recepción de fertilizantes y productos químicos, además de no tener personal capacitado en gestión de almacenamiento; generando índices de error en la ubicación de los productos y su almacenamiento e imprecisiones en el registro de inventarios, ocasionando elevados costos operativos (p. 22).

Calzado-Girón (2020) señaló que las deficiencias significativas constatadas en el proceso de los operadores logísticos en Cuba, radicó en la insuficiente organización de espacio para el almacenamiento y su inadecuada utilización; no se encontraron definidos los pasillos de circulación; existió bajo nivel en el servicio al cliente; ausencia de evaluación de la capacidad de almacenamiento y falta de análisis de los procesos de recepción, almacenamiento y despacho. Implementó un procedimiento de gestión logística en los almacenes, mejorando de manera ascendente los niveles del servicio al cliente y las decisiones tomadas (pp. 60, 68).

Roncalla (2017) subrayó que una buena administración de almacenes en el mundo permite conseguir economías potenciales (p. 15); sin embargo, las personas ignoran la realidad que implica administrar un almacén, como señalaron Huguet *et al.* (2016) algunas empresas no otorgan importancia al área de almacén por considerar que sus funciones no añaden valor al producto (p. 90). Por su parte, Boyer (2019) identificó que la inaplicación del control interno en los inventarios, trajo consigo el menoscabo de los bienes, mala administración de los volúmenes de los productos y falencia en la ubicación dentro de los ambientes del almacén; reflejó graves errores en los inventarios físicos por un kardex con datos inexactos o por la mala decisión de gestión interna; obligando a la empresa adquirir productos con sobrecostos por falta de stock; errores que se reflejaron en la contabilidad, generando pérdidas de utilidades en la organización (p. 10). En esa línea, Cárdenas (2022) señaló que el ingreso de productos al almacén de manera inadecuada, con ausencia de control de especificaciones, deficiente registro, clasificación y ubicación de los productos y falta de organización y control en los ambientes de un almacén reflejó una gestión ineficiente (pp. 7, 40).

La empresa objeto de estudio cuenta con almacén desordenado, sin kardex visible ni valorizado, el que no permite un efectivo control de la recepción, registro y distribución, generando pérdidas por daños, vencimiento, pérdida de vigencia de los productos y bienes, además de estar expuestos a un alto riesgo de posibles pérdidas o sustracción por su reducido espacio (Anexo 11). Siendo necesario conocer el nivel la gestión de almacén en la empresa de servicios seleccionada, porque si bien es cierto el almacén es considerado como el “último eslabón de la cadena de suministro”, en la actualidad resulta muy importante para las organizaciones; se planteó el presente estudio formulándose el siguiente problema

general: ¿Cuál es el nivel de la gestión almacén en una empresa de servicios de La Libertad, 2022?

Problemas específicos: P1. ¿Cuál es el nivel del proceso de almacenamiento de la gestión de almacén?; P2. ¿Cuál es el nivel del proceso de distribución de la gestión de almacén?; P3. ¿Cuál es el nivel del proceso de inventario físico de la gestión de almacén?; P4. ¿Cuál es el nivel del proceso de baja de bienes de la gestión de almacén?; P5. ¿Cuál es el nivel del proceso de reposición de stock de la gestión de almacén?; y, P6. ¿Cuál es el nivel del proceso de registro y control de existencias en la gestión de almacén?

Su justificación epistemológica radicó en que la gestión de almacenes en las empresas privadas está a discreción de los administradores o directivos, no cuentan con procedimientos establecidos para el ingreso de bienes al almacén, movimientos, stock, distribución y despacho, por lo que ameritó realizar el presente estudio para analizar y proponer mejoras que conduzcan a la rentabilidad de la empresa.

El estudio resultó *conveniente* porque si bien las empresas privadas no cuentan con procedimientos o directivas como las organizaciones gubernamentales, fue necesario conocer si la gestión de almacén en la empresa es eficiente y rentable o es que debe emplearse metodologías para lograr este propósito, por lo que resultó factible evaluar y proponer mejoras. Tiene *relevancia social* porque en medida se logre una gestión eficiente en los almacenes se maximizará o generará rentabilidad en la empresa, al disminuirse pérdidas por caducidad, deterioro, sustracción. Tiene *justificación práctica* porque con la implementación de las recomendaciones y propuesta de mejora planteada que realicen los encargados de la administración de las empresas se permitirá un almacén eficiente en todas sus fases. Por el *valor teórico* se constituye en un aporte para futuros estudios que busquen solucionar dificultades que afecten de manera directa o indirecta a la empresa por la forma de administrar los almacenes. Por la *justificación metodológica* el instrumento utilizado en la presente investigación facilitará a otros investigadores, administradores o logísticos emplear el método científico para resolver problemas en gestión de almacenes.

Es objetivo general fue: OG. Determinar el nivel de la gestión de almacén en una empresa de servicios de La Libertad, 2022; y sus objetivos específicos fueron:

O1. Identificar el nivel del proceso de almacenamiento de la gestión de almacén;
O2. Identificar el nivel del proceso de distribución de la gestión de almacén; O3.
Identificar el nivel del proceso de inventario físico de la gestión de almacén; O4.
Identificar el nivel del proceso de baja de bienes de la gestión de almacén; O5.
Identificar el nivel del proceso de reposición de stock de la gestión de almacén; O6.
Identificar el nivel del proceso de registro y control de existencias de la gestión de
almacén; y, O7. Formular una propuesta para mejorar la gestión de almacén.

II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional, en Colombia, Jarlin y Mauricio (2021), evaluaron el impacto financiero producto de la implementación de la herramienta de gestión de almacenes (WMS) en una empresa dedicada a la distribución de artículos ferreteros. Tomaron en consideración las variables que afectan de manera directa o indirecta el flujo de caja en la empresa. Aplicando una simulación concluyeron que la herramienta implementada permitió el incremento en el flujo de caja en el lapso de cinco años, precisando que el mismo será positivo en medida que la alta gerencia disponga el fortalecimiento de los procesos de capacitación a los trabajadores y realizar una mayor inversión en tecnologías que resulten en procesos logísticos más rápidos y eficientes. Este antecedente permitió concluir que la implementación la gestión de almacenes como herramienta en las empresas dio resultados positivos en el aspecto financiero.

En Brasil, Dos Anjos Zambon (2020), propuso un sistema de almacenamiento, logrando progresos en el proceso de suministro, gestión de demanda y de inventarios, agilizando el servicio interno y externo; se evitó trabajos innecesarios reduciéndose costos por compras innecesarias. Concluyó que la gestión y el almacenamiento de stocks permiten la optimización en tiempos y mejora las actividades de comercialización, reduciendo costos y facilitando entregas más rápidas. Este antecedente permitió comparar los resultados obtenidos en relación al almacenamiento como proceso de la gestión de almacén.

Calero-Mayorga *et al.* (2020) Explicando la operatividad logística en almacenes, con un estudio descriptivo y aplicativo, concluyeron por la necesidad de instituir el sistema ABC para reducir costos y maximizar los recursos por ahorro en tiempo, automatizar los procesos y el control en cada etapa de la cadena de suministro; generando que cada proceso sea eficiente, productivo y competitivo con resultados positivos en la ejecución de modelos de gestión y organización en instituciones de la zona 3 del Ecuador. Antecedente que permitió analizar las experiencias exitosas de otras empresas en la aplicación de sistemas, facilitando la propuesta de mejoras en la gestión de almacén.

Elizalde-Marín (2018), analizando la gestión de almacenes para fortalecer la administración de inventarios, concluyó que la misma implica asumir aspectos relacionados a las características, tipos, gastos de almacenamiento, necesidades,

rotación, perfiles de actividades, disposición, utilidades. Para fortalecer la administración de inventarios se requiere de la unificación, combinación y colaboración de la cadena de suministro. Cualquier organización, cual fuere su dimensión requiere almacenar sus productos o mercancías, de manera temporal, debiendo agenciarse de un inventario como herramienta para controlar el nivel de existencia, que facilite rotar los bienes evitando que caduquen o pierdan vigencia. Dependerá de los operadores logísticos a cargo de la gestión de distribución para cubrir los requerimientos de las unidades de la organización, reportando informes de mercancías con sus pertinentes variaciones y ajustándolas a las necesidades y requerimientos que impone el mercado. Se seleccionó este antecedente para analizar la importancia de la intervención de los operadores logístico en la gestión de almacén así como la necesidad de la realización de inventarios físicos y rotación de los bienes atender los requerimientos de los clientes.

Villagrana (2018), con el objetivo de establecer un control en entradas y salidas del almacén en una empresa de vehículos comerciales mexicana, propuso la ejecución de un modelo de control interno como herramienta que contiene métodos y procedimientos para la protección y resguardo de los activos fijos institucionales. Este antecedente sirvió para opinar que la implantación del SCI en la gestión de almacenes, permite lograr los objetivos relacionados al resguardo y protección de los bienes internados en el almacén.

A nivel nacional, Cárdenas (2022) con la finalidad de determinar la relación entre la gestión de almacén y la distribución de productos, con un estudio de diseño no experimental – transversal de nivel correlacional, con una muestra de 30 trabajadores, obtuvo como resultado que un 70% señaló que la gestión de almacenes es ineficiente en tanto que el 72% consideró a la distribución de productos como inadecuado. Realizando la prueba de hipótesis con el coeficiente de correlación de Rho de Spearman concluyó que existe relación significativa entre la gestión de almacén con la distribución de productos en la empresa Credivargas San Martín – Loreto 2021.

Montenegro (2021) evaluando la gestión de abastecimiento, a través de una investigación aplicada de enfoque cualitativo, descriptivo, diseño estudio de caso, escenario de estudio 23 áreas, con participación de 23 jefes de cada área del MTC, concluyó que la gestión de almacenamiento tiene un nivel malo debido a errores en

el control de inventario y su valorización, elaboración de PECOSAS, registro en sistemas y control de documentación por parte de los trabajadores. Existieron deficiencias de control en las entradas y las salidas de materiales así como nula supervisión en la fase recepción y entrega de materiales. El antecedente sirvió para comparar los resultados del presente estudio, toda vez que no cuenta con un sistema automatizado para control.

Collao y Quispe (2021), con el objetivo de establecer el efecto de la gestión de almacenes en la productividad del almacén, con un estudio cuantitativo, aplicativo, pre experimental, población y muestra constituida por el registro de atención de pedidos realizados de febrero-mayo, antes de la aplicación y de agosto-noviembre, después de aplicar el diseño de gestión de almacenes, concluyeron que la incorrecta clasificación, inadecuada ubicación y mala distribución, son causas de la baja productividad. Implementaron la herramienta 5s, ABC, Layout y gestión de inventarios, mejorando por encima del 50%, en relación al incremento de la productividad. Este antecedente permitió conocer y evaluar la formulación de la propuesta de implementación de una herramienta que optimice la gestión de los almacenes, además de tomarlo en cuenta para la discusión de los resultados.

Gabilano (2021) con el objetivo de determinar la relación de las 5S con la Gestión de Almacén en una empresa de TIC, con una investigación de tipo básica correlacional, de enfoque fue cuantitativo, transversal, con una población de 100 personas, concluyó que existe una relación estadística significativa moderada, directamente proporcional y positiva entre las variables, según la contrastación de la hipótesis realizada con el coeficiente de correlación de Rho de Spearman. En relación a los niveles de la gestión de almacén tuvo como resultado que el 40% se encuentran en nivel bajo, el otro 40% en nivel regular y sólo el 20% de los trabajadores se encuentran en el nivel alto. Este antecedente permitió conocer y evaluar cómo se relaciona la aplicación de la metodología de las 5S en una empresa y sirvió para formular la propuesta de mejora.

Alvarez (2021) diagnosticando los procesos de la gestión de almacenes en la Tienda Ripley Chimbote, con un estudio de diseño no experimental, transversal, descriptivo, muestra conformada por los procesos desarrollados en el periodo de tres semanas, concluyó que el proceso de almacenamiento presenta mayor deficiencia debido a la falta de capacidad y tamaño del ambiente para almacenar

las mercaderías, ocasionando el deterioro y pérdida de los productos, por ausencia de control. Cumple de manera regular los estándares requeridos por la empresa, sin embargo, recomendó la implementación de un montacarga para que se reduzcan los tiempos que significa realizar la carga y descarga, y la cantidad de hombres en este proceso. Este antecedente ha sido seleccionado para tomarlas en consideración en la discusión de resultados.

Tapia (2021) con objetivo de establecer la relación del modelo 5s con la gestión de almacén, con una investigación cuantitativa, descriptiva correlacional; población de 250 personas de empresas de servicios tecnológicos y una muestra de 152 personas involucradas a la gestión de almacén, demostró la relación positiva baja significativa entre las variables. El modelo mejoró los costos, tiempo y calidad de los servicios tecnológicos, siendo más competitivos en el mercado nacional, por la agilidad en disponibilidad y clasificación de materiales, ahorrando horas hombres; con un ordenamiento adecuado se redujo pérdidas por sustracción; y, la limpieza mejoró la conservación de los bienes. Este antecedente permitió realizar el análisis del modelo planteado y formular la propuesta de mejora.

Sullo (2020) a través de su investigación de enfoque cuantitativo, diseño pre experimental, demostró que la aplicación de las 5s mejoró la gestión de almacenes y el servicio al cliente en empresas industriales, Lima. Realizando la contrastación de la hipótesis concluyó que las 5s influyó en la gestión de almacenes y el servicio al cliente en la citada empresa, es decir, mejoró el proceso de los pedidos, es decir que éstos fueron entregadas de manera completa, perfecta y en el tiempo oportuno, asimismo, no se registró problemas en la documentación, incidiendo de manera directa en la imagen de la empresa. Este antecedente permitió conocer la metodología 5S y su influencia, asimismo, sirvió como fuente para realizar la propuesta de mejora en el presente estudio.

Choquehuanca (2018), con el fin de cotejar el rendimiento de la gestión del almacén, con un estudio cuantitativo, hipotético, deductivo, no experimental, determinando como población el total de pedidos de compra años 2016 y 2017, utilizando como técnica el análisis documental, determinó la existencia de discrepancias significativas en el rendimiento; en el 2016 dicho rendimiento alcanzó aproximadamente el 45% y en el año 2017 llegó al 61.30%. Este antecedente nos

permitió concluir que una adecuada gestión de almacenes permite mejorar los rendimientos en la cadena de abastecimiento o cadena de suministro.

El almacenamiento fundamental en la cadena de suministro (MEPROSA, 2021), en ese sentido se tomó en cuenta la “Teoría de la Cadena de Suministro”. Nació en los años 60 con la afluencia de diversas actividades en la organización que encerraban el almacenamiento, gestión de inventarios, despacho de carga y servicio al cliente (denominada gerencia de distribución física); aparte de planificación y control de la producción, compras, inventario de materia prima y recepción de carga (destacada como gerencia de materiales). Inicialmente fue utilizada como control y planificación de actividades que fue cambiando por la competencia internacional. De allí se fundamentó la “administración de la cadena de suministro” para implementar estrategias a partir de los procesos realizados por el proveedor hasta el consumidor final, generando valor agregado y utilidades a lo largo de la cadena de suministro (CRAALC, 2014).

La gestión de almacenes permite que se realice una gestión efectiva en la cadena de suministro, porque involucra que proveedores y clientes intercambien información y bienes, comprometiendo a distribuidores, fabricantes y otros intervinientes en el funcionamiento de la cadena de suministro (Mauleón, 2004). La gestión de almacenes como fin principal, garantiza el abastecimiento continuo y oportuno de bienes y materiales solicitados para asegurar de manera ininterrumpida y rítmica los servicios a cargo de la empresa (Salazar, 2019). Se ubica en el mapa de procesos logísticos entre la gestión de existencias y procesos de gestión de pedidos y de distribución, atribuyéndosele como responsabilidad la recepción de los bienes hasta su despacho incluido el mantenimiento de los mismos en la infraestructura destinada al almacenamiento (Bonifacio, 2016).

En cuanto al marco teórico empezamos citando la definición de almacén realizado por la Real Academia Española que la describe como edificio, inmueble o local para depósitos de mercancías (RAE, 2022). El Diccionario Logístico la conceptualiza como el espacio proyectado, estructurado y planificado para la recepción, almacenaje, conservación, protección, control, manejo, reacondicionamiento y despacho de productos, materia prima, producto semielaborados o terminados (Agencia Logística, 2022).

Por su parte, Flamarique (2019) la conceptualizó como un espacio delimitado expuesto al aire libre o protegido, con o sin paredes o totalmente cubierto y construido para el almacenaje de los productos o materiales según su naturaleza, forma o requerimiento de mantenimiento. El Manual de Gestión de Almacén, definió al almacén como una función logística que permite que los productos estén cercanos a los diferentes mercados, de modo que se ajuste la producción a los niveles que demanda el mercado, asimismo promociona el servicio al cliente (Iglesias, 2012).

Rubio y Villarroel (2012) consideraron al almacén como el “último eslabón de la cadena de suministros”, enlazando la oficina de compras con la oficina encargada de la distribución. Si bien el almacén no agrega valor a los materiales de manera directa, la correcta manipulación de los bienes genera réditos en medida que éstas se conserven en óptimas condiciones. Un mecanismo clave para optimizar recursos y generar capacidad de almacenaje de productos, es la gestión de almacenes (Poirier y Reiter, 1996, citado por Flamarique, 2019).

El término almacén es utilizado cuando la principal función es almacenaje o depósito de materiales. Se denominará centro de distribución cuando su función principal sea la distribución de materiales. La concepción del almacén ha progresado mejorando las cadenas de suministro, incorporándose sistemas como la gestión de stocks, identificación de productos y de suministro así como la incorporación de tecnologías de mantenimiento o preparación de requerimientos (Chackelson, 2013).

Barragán (2017) definió a la administración de almacenes como el conjunto de actividades para el óptimo desarrollo de las operaciones básicas del almacén, maximizando el aprovechamiento del espacio disponible, minimizando el transporte interno y la manipulación de productos, disminuyendo el daño o hurto a través la rotación de unidades dentro del almacén y reduciendo costos de operación en la unidad logística. Correa *et al.* (2010) consideraron a la administración de almacenes como mecanismo preponderante para el óptimo uso de los patrimonios y la utilización de las capacidades del almacenamiento de los productos, en cuanto a características y volumen se refiere. El control continuo de las operaciones minimiza costos y reducen pérdidas de tiempo en la distribución de los productos. (pp. 6, 23).

Guevara (2004) postuló que el almacén es una instalación técnica formada por espacios equipados mecanizados o sistematizados para actividades de almacenaje. Tiene por objetivo lograr que las fases de la gestión de almacenamiento respondan la continuación de la producción y el expendio de acuerdo con los requerimientos de la sociedad. La esencia básica del almacén es la protección, cuidado y valoración de los bienes y productos.

Suárez (2012) resaltó la vital importancia que el almacén cumple en una organización, garantizando que las materias primas estén cubiertas o protegidos de incendios, robos y deterioros; velan para no autorizar o permitir el ingreso de personas ajenas a los almacenes evitando sustracciones o pérdidas de los bienes; ejecutan minucioso control en las entradas y las salidas de las materias primas, vigilando los máximos y mínimos de los materiales e informando continuamente al órgano de compras para la provisión oportuna de las materias primas, evitando el desabastecimiento para no perjudicar el normal desenvolvimiento de la organización (p. 141). Para la definición conceptual de gestión de almacén, se tomó en cuenta el concepto de Poirier y Reiter (1996) y de Salazar (2019):

“Es un elemento clave para el óptimo uso de los recursos y capacidades del almacén dependiendo de las características y el volumen de los productos a almacenar; es parte del proceso de la función logística relacionada a la recepción, almacenamiento y movimiento dentro de un mismo almacén hasta el punto de consumo, así como el tratamiento e información de los datos generados”.

Correa *et al.* (2010) plantearon los principios establecidos por Mulcahy *et al.* (1993), destacando su relación con distintos procesos logísticos, como la administración de procesos de inventario, mejorar el servicio al cliente y tener flexibilización ante los cambios que exige el mundo empresarial en la globalización. La gestión de almacenes presenta los siguientes principios: 1) Reducir el espacio empleado, para incrementar la rentabilidad empresarial, aumentar la inversión y generar disminución de costos en el manejo de los inventarios; aminorar riesgos en la planta física, productos y recursos humanos; evitar mermas por averías, robos e inventario extraviado; perfeccionar los procesos de manipulación de equipos y materiales por parte de las personas, puesto que mediante una economía de escala, reducción de faltantes y viabilizar los despachos se reducirán los costos

logísticos; y, 2 Maximizar la disponibilidad de productos que satisfaga los requerimientos de atención; aumentando capacidad en almacenaje y el movimiento de productos, optimizando su operatividad y protección.

Flamarique (2019), además de los dos principios señalados precedentemente, planteó cuatro principios: 3) Adecuar la rotación de las existencias, que tiende al ajuste en la cantidad de bienes disponibles a fin de satisfacer la demanda de mercado y a los tiempos de aprovisionamiento, reduciendo la cantidad de mercadería almacenada e inversión económica necesaria, con el consiguiente ahorro financiero, asimismo, reduce el número de productos que se encuentra caducados u son obsoletas; 4) Facilitar el acceso a las existencias, a fin de reducir tiempos en las fases de entrada y salida, facilitando la preparación de pedidos y evitar accidentes que afecten a individuos y mercancías; 5) Flexibilizar la ubicación, para aprovechar mejor el espacio ante la reducción de tiempos de desplazamiento, siendo provechoso conservar un margen del 5 al 15% de sitios vacíos para absorber las puntas de entradas que puedan producirse; y, 6) Facilitar el control de existencias, evitando costos adicionales por errores del servicio, distracción en actividades de mantenimiento, sitios ocupados por mercadería caducada u obsoleta o por exceso o falta de productos.

Son beneficios de la gestión del almacén: reducir actividades administrativas; agilizar los flujos logísticos; mejorar los niveles en la inversión de existencias; mejorar la calidad de los productos; rebajar costos generales; reducir tiempos en los procesos y elevar el grado de satisfacción en los clientes por reducción de incidencias y posibles errores (Flamarique, 2019).

Sobre las clases de almacenes se tomó la clasificación realizada por Flamarique (2019): Según el régimen jurídico: propio o alquilado; según las necesidades: materia prima, producto semielaborado, material consumible, producto final o acabado. En función a la organización: servicio, depósito, reguladores y distribución; a la operatividad: de primer, segundo, tercer y cuarto nivel (central, centro de influencia regional, tránsito y de barrio, respectivamente). En función a las características: convencional, de alta densidad y de forma automática. En función a la infraestructura necesaria: edificio cubierto, aire libre, cámara de congelación, cámara de temperatura controlada, depósito y silo. Los

tipos de almacenes responden al tipo de las actividades que desarrollan las organizaciones.

El Manual de Gestión de Almacén estableció factores para seleccionar y organizar un almacén, señalando la importancia de conocer el espacio requerido para establecer la fácil y segura recepción de los materiales en función de sus características, verificar que los usuarios tengan facilidad en la utilización de los espacios, constatar el tiempo de suministro, observar los centros de abastecimientos, verificar las vías de comunicación así como la infraestructura disponible que debe guardar concordancia con la capacidad operativa de la empresa. Considerar un área para ser destinado específicamente como oficina, establecer espacios para la recepción y despacho de los bienes, corredores y pasadizos con medidas reglamentarias, zonas de almacenaje, vestuarios para operadores, servicios higiénicos, áreas para ampliaciones y espacios para estacionamiento exterior (Iglesias, 2012).

Una labor importante para los logísticos es mantener el funcionamiento óptimo del centro de distribución, garantizando en el proceso de inventario, la calidad y exactitud, realizando movimiento de bienes y reduciendo costos no previstos por almacenamiento. Con los directores de producción han de evaluarse el sistema productivo, siendo que para el proceso de inventario o sobre pedido puede contar con el apoyo del almacén (Arrieta, 2011). En el almacén de una empresa convergen los intereses del departamento de Marketing Comercial, departamento Financiero y departamento de Producción; el primero, tiene por objetivo situar lugares de almacenaje cercanos al cliente con suficiente stock de productos terminados para un servicio al cliente de mejor nivel en tiempo y cantidad; el segundo, busca disponer un mínimo número de sitios de almacenaje, con bajo stock que alcance una optimización de costes por ende mejor rentabilidad empresarial; y, el tercero, pretende disponer de stock de materia prima y del espacio suficiente en almacenes que permita el funcionamiento del proceso productivo (Iglesias, 2012, p. 3).

El Manual contempló procedimientos para la gestión de almacén, relacionados al almacenamiento, distribución, inventarios, baja de bienes, reposición del stock, registros y el control de existencias (Iglesias, 2012). En ese

sentido, las dimensiones de la variable seleccionada para el presente estudio fueron tomadas del citado Manual.

La dimensión proceso de almacenamiento, tiene incidencia con las actividades relacionadas a la ubicación temporal en el área física asignada para su conservación y posteriormente ser trasladados de manera física a los requirentes, el cual pueden de manera temporal o definitiva. Este proceso consta de fases destinadas a recepcionar, verificar y controlar la calidad, internar, registrar y custodiar. La recepción se constituye el primer paso porque empieza con la disposición de los bienes o productos adquiridos por la organización, para ser distribuidos de acuerdo a la demanda de los clientes internos y externos, necesariamente deben internarse de manera ordenada y clasificada según el rubro comercial, de modo que brinde las condiciones para el uso, la ubicación y la distribución de los mismos, sin dilaciones en el tiempo. Para Portal (2011, p. 8) el almacenamiento constituye un subproceso que implica guardar y conservar los bienes con mínimos riesgos, maximizando la utilización del espacio físico. Permite tener información de las existencias para mantener y controlar el stock de materiales reponiéndose oportunamente.

La dimensión proceso de distribución, se relaciona con la naturaleza técnica y administrativa para satisfacer la demanda de clientes externos e internos. Está vinculado al traslado interno, pedidos, autorización y preparación para el despacho, acondicionamiento y control de productos para su entrega al usuario o cliente (Iglesias, 2012).

La dimensión inventario físico de almacén, proceso que permite comprobar las existencias de los bienes almacenados, que servirá para el requerimiento oportuno de compras de bienes que faciliten la renovación del stock y no generar desatención a los clientes. El inventario como proceso se constituye en una excelente inversión de las empresas, por ser un factor fundamental en las ventas y necesarios para optimizar las utilidades, aunque en la práctica muchos gerentes se equivocan al desconocer la importancia de ejecutar una eficiente administración del inventario (Durand, 2012) señaló también que conocer y manejar una gama de técnicas o metodologías en el manejo del inventario, genera mayores dividendos, incremento y competitividad de las organizaciones, por ende la optimización de sus utilidades.

La dimensión baja de bienes, está relacionada a la acción directa de generar un espacio necesario en el almacén para mantener ubicable los bienes (Iglesias, 2012).

La dimensión reposición de stock está vinculada a las acciones que establecen generar un espacio necesario que posibilite el almacenamiento de todas las cantidades a mantenerse en stock asimismo para brindar atención oportuna de requerimientos de clientes internos y externos (Iglesias, 2012).

La dimensión registro y control de existencias, es un proceso que permite a las empresas supervisar los niveles de inventario y establecer los niveles que debe mantener el almacén para atender los pedidos y no generar desatención por desabastecimiento de productos o mercancías (Herrera, 2006).

Según Ramos (2015) los paradigmas guían sobre algo válido, legítimo y razonable; mira la realidad desde cierto enfoque, determinándose grandes medidas de cómo se desarrolla su proceso en la investigación. El positivismo describe la forma científica tecnológica, sistemática, empírica, analítica y racionalista, que permite verificar la hipótesis por medio de datos estadísticos o expresiones numéricas para señalar el parámetro de una variable en particular; se caracteriza por ser dualista y objetiva; evita la posibilidad de interacción del investigador con el objeto investigado porque generaría distorsión en el proceso de investigación. El post positivismo se considera como modificatoria del positivista, con la diferencia que la realidad existe en el post-positivismo; sin embargo, no se puede comprender de forma completa, porque lo real se entiende a partir de las leyes precisas, pero solo se puede entender de manera incompleta. Estos paradigmas guían a la investigación cuantitativa destinados a explicar el fenómeno que se investiga, para predecir y controlarlo posteriormente; contrastar y comprobar la hipótesis utilizando estrategias estadísticas en base a mediciones numéricas que permiten al investigador proponer modelos de comportamientos y comprobar los diferentes enfoques teóricos que explican dichos modelos.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

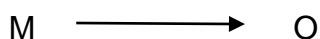
Según la conceptualización realizada por Inche *et al.* (2003) el presente estudio tiene un paradigma positivista, bajo un enfoque cuantitativo, porque se basó en el uso de métodos cuantitativos con técnicas estadísticas para procesar la información recogida del trabajo de campo. Es válido en medida se basen en la observación de los hechos sensibles.

Landeau (2012) afirmó que los tipos de investigación se armonizan para ser utilizadas metódicamente para solucionar una situación, planteando diversos tipos de investigación. Según su finalidad: investigación aplicada porque el conocimiento adquirido permitió aplicarse en la empresa objeto de estudio, con propósito de mejorar la gestión de almacén. Según su carácter: no experimental porque no existió manipulación en la variable; sino que fue observada en su contexto. Según la naturaleza: cuantitativa porque se utilizó un proceso de recopilación de datos mediante instrumentos (cuestionario). El análisis de datos se realizó con márgenes mínimos de error que permitió controlar la generación de respuestas y obtener resultados. Según el alcance temporal: transeccional porque se recogió información necesaria en un tiempo específico.

3.1.2. Diseño de investigación

El nivel de investigación de acuerdo al concepto de Hernández, Fernández y Baptista (2014) fue descriptiva porque se detallaron los procesos técnicos que implica la gestión de almacenes.

La figura representativa del diseño es:



Dónde:

M = trabajadores

O = gestión de almacén

3.2. Variables y operacionalización

3.2.1. Variable

Gestión de almacén “elemento clave para el óptimo uso de los recursos y capacidades del almacén dependiendo de las características y el volumen de los productos a almacenar; es parte del proceso de la función logística relacionada a la recepción, almacenamiento y movimiento dentro de un mismo almacén hasta el punto de consumo, así como el tratamiento e información de los datos generados” (Poirier y Reiter, 1996; Salazar, 2019, p.1).

Se consideraron las siguientes dimensiones: Proceso de almacenamiento, Proceso de distribución, Proceso de inventario físico, Proceso de baja de bienes, Proceso de stock de la gestión; y, Proceso de registro y control de existencias.

3.2.2. Operacionalización:

a) Diseño de investigación: No experimental, descriptivo.

b) Tipo de variable:

Variable cuantitativa: Gestión de almacén.

c) Escala de medición: Ordinal, tipo Likert.

La matriz de operacionalización se puede ver en el Anexo 2.

3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

3.3.1. Población

Cortes e Iglesias (2004) al respecto señaló que está constituida por el total de sujetos con características similares que se desea estudiar, pero no siempre existe la posibilidad de estudiar a la población en su conjunto, por ello requiere determinar una muestra como un subconjunto de la población total; sin embargo, en el presente estudio al ser la muestra finita, se determinó trabajar con el total de la población que estuvo conformado por 90 trabajadores de la empresa que participan en las fases de la gestión de almacén.

Criterios de inclusión

- Trabajadores que participan en los procesos de gestión de almacenes.
- Trabajadores profesionales y técnicos, operarios y obreros.
- Trabajadores que desearon participar en la investigación.

Criterios de exclusión

- Trabajadores que no desearon participar en la investigación.

3.3.2. Muestreo

Se empleó el muestreo no probabilístico por conveniencia, bajo el concepto efectuado por Hernández y Mendoza (2018) quienes refirieron que por el muestreo no probabilístico se seleccionan las unidades basadas en un juicio subjetivo.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnicas

La encuesta, según la conceptualización de Arias (2012) es una técnica que permite obtener información de un grupo de sujetos sobre determinado tema. Se utilizó la encuesta, que permitió recoger información para el objetivo de la investigación.

Para Dulzaides y Molina (2004) el análisis documental es un conjunto de operaciones intelectuales que tiene por propósito describir y representar los documentos de forma unificada y sistemática para facilitar su recuperación. En el presente estudio, se revisó documentos que permitió conocer la situación de la gestión de almacén en la empresa.

3.4.2. Instrumentos

López-Roldán y Fachelli (2015) consideraron al cuestionario como instrumento de recolección de datos en la que aparecen enunciadas las preguntas de manera sistemática y ordenada con las respuestas mediante un sistema establecido de registro sencillo. Refleja toda la problemática planteada en el estudio. Con el cuestionario se recoge información de los entrevistados a partir de la formulación de unas mismas preguntas.

El cuestionario estuvo compuesto por 33 preguntas relacionadas con las seis dimensiones de la variable con sus respectivos indicadores, estableciéndose una escala de medición ordinal, tipo Likert, con cinco alternativas de respuesta para cada pregunta: siempre (4), casi siempre (3), a veces (2), casi nunca (1), nunca (0). El Instrumento ha sido adaptado del Manual de Gestión de Almacén (Iglesias, 2012). Ver Anexo 6.

La documentación facilitó comprender la situación de la gestión de almacén en la empresa, sirviendo de base para formular recomendaciones y la propuesta de mejora.

3.4.3. Validación del instrumento

Tarazona (2020) en relación a la validación de instrumentos citando a Bakieva (2016) señaló que este proceso comprende la validación lógica del constructo, por parte de expertos que involucra la validación de la definición teórica del constructo, la validación de la definición operativa, el diseño y validación de los ítems; la validación métrica del instrumento mediante un estudio piloto que concierne al análisis estadístico descriptivo, de discriminación, de dimensionalidad y de calidad de los reactivos.

En la investigación, la validación del instrumento fue efectuada mediante juicio de expertos a cargo de los siguientes profesionales: Dr. José Alfredo Castañeda Nassi (Doctor en Administración y Dirección de Empresas), Dr. Jorge Augusto Daniel Pérez (Doctor en Administración); y, el Mg. Jorge Humberto Ninatanta Alva (Maestro en Administración de Negocios-MBA). Ver Anexo 8. Se realizó la prueba piloto.

3.4.4. Confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos

Siguiendo con la referencia realizada por Tarazona (2020) la confiabilidad de un instrumento es la consistencia de la medida del rasgo o característica para el cual fue diseñado, tomando en consideración los posibles errores que pueden alterar la medición.

En la presente investigación, previamente se sometió al instrumento a una prueba piloto con participación de 20 trabajadores y la confiabilidad se determinó con el Coeficiente de Alfa de Cronbach, por ser recomendable su uso para la medición de constructos a través de escalas, donde cada sujeto marcó el valor de la escala que mejor representó su respuesta, obteniendo un valor de 0,899 que corresponde a un instrumento confiable. Según George y Mallery (2003) se considera como BUENO. Ver Anexo 5.

3.5. Procedimientos

La información para el marco teórico fue recolectada de artículos científicos, revistas, libros y tesis, recuperada de Scopus, Mendeley, Alicia, repositorios y bibliotecas virtuales, estableciéndose las dimensiones e indicadores. Se elaboró el instrumento de recolección de datos considerándose 33 preguntas con una escala de medición ordinal tipo Likert y una valoración de cero, uno, dos, tres y cuatro puntos como opciones de respuesta a cada pregunta.

Asimismo se definió los niveles de escala: muy eficiente (106-132), eficiente (80-105), regular (54-79), deficiente (28-53) y muy deficiente (0-27). Se efectuó las coordinaciones necesarias y se solicitó la respectiva autorización a la empresa de servicios. Se aplicó la encuesta al total de la población, quienes de forma individual respondieron el cuestionario en un tiempo aproximado de 15 minutos.

3.6. Método de análisis de datos

Luego que se aplicó el cuestionario “Gestión de Almacén” se procedió ingresar los datos a una matriz elaboradas en el Excel; elaborándose las tablas de distribución de frecuencias, para su presentación, comprensión e interpretación.

Se utilizó la estadística descriptiva, presentando los resultados de los niveles de la gestión de almacenes con sus respectivas dimensiones según escala de medición: muy eficiente (106-132), eficiente (80-105), regular (54-79), deficiente (28-53) y muy deficiente (0-27).

3.7. Aspectos éticos

Se consideró los siguientes aspectos éticos:

Por la autonomía: Se respetó a los trabajadores su decisión de participar en la presente investigación, por lo que gozaron de suficiente autonomía para responder las encuestas sin presión alguna.

Por la beneficencia: Existió deber moral de conducirse en beneficio de los demás, por tanto los resultados de la investigación favorecen a la empresa de servicios objeto de estudio.

Por la No-maleficencia: El estudio no tuvo intención de producir daño alguno ni a la empresa ni a los trabajadores que participaron voluntariamente en la presente investigación.

En base a la justicia, la actuación realizada en el presente estudio fue equitativo, porque se permitió la participación de los trabajadores sin discriminación alguna.

También se respetó a la empresa seleccionada utilizando información cierta que permitió conocer el estado situacional de la gestión de almacenes en la empresa. Del mismo modo, se respetó las normas APA en su 7ma edición, tanto en las citas como en las referencias, haciendo uso de parafraseo para no incurrir en el plagio y finalmente se respetó los lineamientos de la Universidad Cesar Vallejo con relación a fondo y forma de la investigación científica.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo – objetivo general

OG. Determinar el nivel de la gestión de almacén en una empresa de servicios de La Libertad, 2022.

Tabla 1

Descripción de los niveles de la gestión de almacén en una empresa de servicios de La Libertad, 2022.

Niveles	Gestión de almacén	
	Frecuencia	Porcentaje
Muy Deficiente	1	1.1
Deficiente	6	6.7
Regular	6	6.7
Eficiente	34	37.8
Muy eficiente	43	47.7
Total	90	100

Nota. Datos obtenidos de la encuesta.

La tabla 1 muestra los niveles de la gestión de almacén en una empresa de servicios de La Libertad, 2022. Del total de encuestados, el 47.7% perciben a la gestión de almacén en el nivel muy eficiente, el 37.8% en el nivel eficiente, el 6.7% en el nivel regular, el mismo porcentaje (6.7%) en el nivel deficiente y solo el 1.1% expresan el nivel muy deficiente. En ese sentido, el nivel que predomina en la gestión de almacén es “muy eficiente”.

4.2. Análisis descriptivo – objetivos específicos

O1. Identificar el nivel del proceso de almacenamiento de la gestión de almacén.

Tabla 2

Descripción de los niveles de la dimensión proceso de almacenamiento de la gestión de almacén.

Niveles	Proceso de almacenamiento	
	Frecuencia	Porcentaje
Muy Deficiente	0	0.0
Deficiente	5	5.5
Regular	6	6.7
Eficiente	37	41.1
Muy eficiente	42	46.7
Total	90	100

Nota. Datos obtenidos de la encuesta.

La tabla 2 muestra los niveles de la dimensión proceso de almacenamiento de la gestión de almacén. De la encuesta aplicada a los trabajadores, el 46.7% percibe al proceso de almacenamiento en el nivel muy eficiente, seguido del nivel eficiente en el 41.1%, nivel regular en el 6.7% y nivel deficiente en el 5.5%. Por tanto, en la dimensión proceso de almacenamiento predominó el nivel “muy eficiente”.

O2. Identificar el nivel del proceso de distribución de la gestión de almacén.

Tabla 3

Descripción de los niveles de la dimensión proceso de distribución de la gestión de almacén.

Niveles	Proceso de distribución	
	Frecuencia	Porcentaje
Muy Deficiente	3	3.3
Deficiente	2	2.2
Regular	9	10.0
Eficiente	28	31.1
Muy eficiente	48	53.4
Total	90	100

Nota. Datos obtenidos de la encuesta.

La tabla 3 muestra los niveles de la dimensión proceso de distribución de la gestión de almacén. Según la encuesta realizada a los trabajadores, el 53.4% percibe al proceso de distribución en el nivel muy eficiente, seguido del nivel eficiente en el 31.1%, nivel regular con el 10%, nivel deficiente con el 2.2% y nivel muy deficiente con el 3.3%. Por consiguiente, en la dimensión proceso de distribución prevaleció el nivel “muy eficiente”.

O3. Identificar el nivel del proceso de inventario físico de la gestión de almacén.

Tabla 4

Descripción de los niveles de la dimensión proceso de inventario físico de la gestión de almacén.

Niveles	Proceso de inventario físico	
	Frecuencia	Porcentaje
Muy Deficiente	5	5.5
Deficiente	9	10.0
Regular	17	18.9
Eficiente	35	38.9
Muy eficiente	24	26.7
Total	90	100

Nota. Datos obtenidos de la encuesta.

La tabla 4 muestra los niveles de la dimensión proceso de inventario físico de la gestión de almacén. De la encuesta aplicada a los trabajadores, el 38.9% perciben al proceso de inventario físico en el nivel eficiente, seguido del nivel muy eficiente en 26.7%, nivel regular en 18.9%, nivel deficiente en 10% y nivel muy deficiente en 5.5%. En ese contexto, en la dimensión inventario físico predominó el nivel “eficiente”.

O4. Identificar el nivel del proceso de baja de bienes de la gestión de almacén.

Tabla 5

Descripción de los niveles de la dimensión proceso de baja de bienes de la gestión de almacén.

Niveles	Proceso de baja de bienes	
	Frecuencia	Porcentaje
Muy Deficiente	11	12.2
Deficiente	10	11.1
Regular	9	10.0
Eficiente	27	30.0
Muy eficiente	33	36.7
Total	90	100

Nota. Datos obtenidos de la encuesta.

La tabla 5 se muestra los niveles de la dimensión proceso de baja de bienes de la gestión de almacén. Según la encuesta realizada a los trabajadores el 36.7% percibe al proceso baja de bienes en el nivel muy eficiente, seguido del nivel eficiente en 30%, nivel regular en 10%, nivel deficiente en 11.1% y nivel muy deficiente 12.2%. Por tanto, en la dimensión proceso baja de bienes prevaleció el nivel “muy eficiente”.

O5. Identificar el nivel del proceso de reposición de stock de la gestión de almacén.

Tabla 6

Descripción de los niveles de la dimensión proceso de reposición de stock de la gestión de almacén.

Niveles	Proceso de reposición de stock	
	Frecuencia	Porcentaje
Muy Deficiente	5	5.5
Deficiente	2	2.2
Regular	11	12.2
Eficiente	29	32.3
Muy eficiente	43	47.8
Total	90	100

Nota. Datos obtenidos de la encuesta.

La tabla 6 muestra los niveles de la dimensión reposición de stock de la gestión de almacén. Según la encuesta aplicada a los trabajadores, el 47.8% percibe al proceso reposición de stock en el nivel muy eficiente, seguido del nivel eficiente en 32.2%, nivel regular en 12.2%, nivel deficiente en 2.2% y nivel muy deficiente en 5.5%. Por consiguiente, en la dimensión reposición de stock predominó el nivel “muy eficiente”.

O6. Identificar el nivel del proceso de registro y control de existencias de la gestión de almacén.

Tabla 7

Descripción de los niveles de la dimensión proceso de registro y control de existencia de la gestión de almacén.

Niveles	Proceso de registro y control de existencia	
	Frecuencia	Porcentaje
Muy Deficiente	2	2.2
Deficiente	4	4.4
Regular	12	13.3
Eficiente	29	32.3
Muy eficiente	43	47.8
Total	90	100

Nota. Datos obtenidos de la encuesta.

De la tabla 7 se aprecia que los niveles de la dimensión proceso de registro y control de existencia de la gestión de almacén. Según la encuesta aplicada a los trabajadores, el 47.8% perciben al proceso de registro y control de existencia en el nivel muy eficiente, seguido del nivel eficiente en 32.3%, nivel regular con el 13.3%, nivel deficiente con el 4.4% y nivel muy deficiente con el 2.2%. Se determina que en la dimensión proceso de registro y control de existencia prevalece el nivel “muy eficiente”.

V. DISCUSIÓN

Según los datos obtenidos y señalados en la tabla 1, se presenta que el 47.7% (43 trabajadores) percibieron a la gestión de almacén en el nivel muy eficiente, seguido del nivel eficiente en 37.8% (34 trabajadores), nivel regular en 6.7% (6 trabajadores), nivel deficiente otro 6.7% y nivel muy deficiente en 1.1% (1 trabajador); siendo que según la apreciación de los trabajadores predominó el nivel “muy eficiente”.

Si bien es cierto que el nivel que prevaleció es el muy eficiente, debemos tener en cuenta que no es el 100%, para considerar un nivel de eficiencia óptima, sino que un porcentaje (37.8%) indicó que es eficiente, un importante porcentaje lo consideraron en el nivel regular, deficiente y muy deficiente. Es decir, podemos inferir que existen deficiencias en la gestión de almacén, siendo que unas dimensiones son más significantes que otras como se aprecia en los párrafos siguientes.

Los resultados tuvieron similar comportamiento a los resultados obtenidos por Tapia (2021) quien de acuerdo a las encuestas formuladas a los trabajadores de una empresa de servicios tecnológicos, el 71.1% se consideraron en el nivel alto, en tanto que el 28.3% se encontraron en el nivel medio y sólo el 0.8% en el nivel bajo. En esa medida, con el coeficiente de Rho de Spearman demostró que existe relación entre el modelo 5s y la gestión de almacén, por lo que se determinó plantear una propuesta de mejora basado en la metodología de las 5S para mejorar la gestión de almacén de la empresa de servicios.

Sin embargo, los resultados de la presente investigación resultaron contrarias a las obtenidas por Gabilano (2021) que en relación a la gestión de almacén, indicó que el 20% de los colaboradores de una empresa de tecnologías de información y comunicaciones, tuvieron un nivel alto, el 40% un nivel regular y el otro 40% un nivel bajo; como también se contraponen a los resultados de Cárdenas (2022) quien en su estudio señaló que el 70% de los trabajadores de la empresa Credivargas en San Martín, percibieron a la gestión de almacenes en el nivel ineficiente, porque encontraron problemas en la recepción de los productos impidiendo una debida organización y control de los bienes almacenados, el 23% opinó que se encuentra en el nivel regular y sólo el 7% señaló que la gestión es realizada de manera eficiente.

Ello permitió citar los resultados Jarlin y Mauricio (2021) quienes implementaron la gestión de almacenes como una herramienta demostrando e incrementando el flujo de caja de la empresa en el lapso de cinco años. Señalaron que en cuanto mejor sea la predisposición de la alta gerencia de fortalecer las capacidades de los trabajadores con la consiguiente inversión en tecnologías de información, mejor serán los resultados en rapidez y eficiencia, por ende el impacto en el aspecto financiero de la empresa resultó positivo. Por su parte Dos Anjos Zambon (2020) estableció que la gestión y almacenamiento de stock constituyeron una fase de la gestión de almacenes porque permitió una mejor atención en cuanto a bienes de la empresa se refiere, reduciendo el tiempo de inactividad y evitando pérdidas económicas.

Resultó oportuno citar los resultados de Collao y Quispe (2021) quienes concluyeron que una incorrecta clasificación, mala ubicación y distribución de los bienes, fueron causas de baja productividad en el almacén de la empresa JCC Ingenieros Contratistas E.I.R.L., Chepén, motivo por el cual plantearon la aplicación de la herramienta 5S, ABC, Layout y gestión de inventarios, incrementando su productividad por encima del 50%.

En teoría confirman lo señalado por Jermsittiparsert (2019) quien precisó que en la actualidad el almacén se ha convertido en una herramienta estratégica entre las organizaciones, exigiendo contar con un almacén eficiente para satisfacer, de forma rápida, las necesidades de los clientes y aumentar el rendimiento de una empresa, revistiendo importancia dar énfasis a la gestión de almacenes en la empresa. Por ende, constituye un mecanismo que conduce al óptimo uso del patrimonio, garantizando que los bienes estén protegidos de daños, robos, sustracción, pérdidas, etc. (Correa *et al.*, 2010; Suárez, 2012). De allí la importancia para los logísticos en mantener el funcionamiento en las adecuadas condiciones y nivel de exigencia del centro de distribución, el que debe contar con proceso de inventario, la calidad y exactitud, con el respectivo movimiento de bienes para responder la atención de los requerimientos y reducir los costos no previstos por almacenamiento (Arrieta, 2021)

La tabla 2 muestra el nivel de la dimensión proceso de almacenamiento. De los encuestados, el 46.7% (42 trabajadores) percibieron al proceso en el nivel muy eficiente, seguido del nivel eficiente en 41.1% (37 trabajadores), nivel regular en

6.7% (6 trabajadores) y nivel deficiente en 5.5% (5 trabajadores). Si bien predominó el nivel muy eficiente, de la apreciación de un buen porcentaje de trabajadores según la matriz de puntuaciones, confirmó que bienes recepcionados se depositan en lugar distinto al almacén por falta de espacio. De las evidencias fotográficas en el almacén no existe un adecuado almacenamiento.

Los resultados de esta dimensión resultó contraria a los resultados de Montenegro (2021), quien en relación a la gestión almacenamiento obtuvo como resultado “malo”, por errores existentes en el control de inventario y su valorización, registro de información en el sistema, deficiencias en el control de entradas y salida de bienes y ausencia de supervisión en las fases de recepción y de la entrega de los materiales. Del mismo modo, difirió de Alvarez (2021) quien concluyó que el proceso de recepción de mercancías (que forma parte del almacenamiento) fue de nivel regular puesto que si bien la empresa cumplió con los estándares requeridos por ésta, resultó necesario implementar con una montacarga que reduzca tiempos en la descarga de productos y se maximice las horas hombre. Asimismo, se opusieron a los resultados de Gabilano (2021) quien obtuvo como resultado que el 73% de los trabajadores estuvieron en nivel bajo, el 14% en nivel regular y sólo el 13% en el nivel alto. Es necesario precisar que el almacenamiento se constituye en un proceso que reviste de importancia porque permite guardar y conservar los bienes, libre de riesgos y maximizar el uso del espacio físico para mantener y controlar los stocks de artículos o mercancías de modo que sean repuestos oportunamente para la atención de la demanda (Portal, 2011).

La tabla 3 muestra el nivel de la dimensión proceso de distribución. El 53.4% (48 trabajadores) percibieron al proceso en el nivel muy eficiente, seguido del nivel eficiente en 31.1% (28 trabajadores), nivel regular en 10% (9 trabajadores), nivel deficiente en 2.2% (2 trabajadores) y nivel muy deficiente en 3.3% (3 trabajadores), predominó el nivel muy eficiente. De la matriz de puntuaciones se estableció que el almacén si bien no atendió pedidos no programados con cargo al stock de almacén, se generó riesgo en la atención de pedidos por la falta de planificación y adquisición oportuna de artículos o mercaderías. Asimismo, se puso en riesgo la falta de constatación por parte del personal de vigilancia sobre los materiales que salen del almacén. Iglesias (2012) señaló la importancia del proceso de distribución porque se constituye en una fase que permite satisfacer la demanda de clientes

internos y externos, toda vez que encierra los procedimientos de traslado, formulación de pedidos, autorización para atención, preparación para el despacho así como el acondicionamiento y control de productos para la entrega final.

La tabla 4 presenta el nivel de la dimensión proceso de inventario físico. El 38.9% (35 trabajadores) percibieron al proceso en el nivel eficiente, seguido del nivel eficiente en 26.7% (24 trabajadores), nivel regular en 18.9% (17 trabajadores), nivel deficiente en 10% (9 trabajadores) y nivel muy deficiente en 5.5% (5 trabajadores). Si bien predominó el nivel eficiente, un importante porcentaje de trabajadores reveló que no se realizaron inventarios masivos, no se bloqueó el internamiento de artículos recepcionados en el periodo de inventario, no se determinaron las causas de los bienes sobrantes y tampoco se organizaron expedientes para investigación y denuncia policial por bienes faltantes en el almacén. Resulta necesario que los directivos de la empresa de servicios tomen en consideración la necesidad de realizar los inventarios físicos porque se tornan en un factor fundamental que permita conocer la situación y actuar para optimizar las utilidades de la empresa (Durad, 2012).

La tabla 5 presenta el nivel de la dimensión proceso de baja de bienes. El 36.7% (33 trabajadores) percibieron al proceso en el nivel muy eficiente; seguido del nivel eficiente en 30% (27 trabajadores), nivel regular en 10% (9 trabajadores), nivel deficiente en 11.1% (10 trabajadores) y nivel muy deficiente en 12.2% (11 trabajadores). Si bien destacó el nivel muy eficiente, un buen porcentaje de trabajadores lo calificaron como deficiente y muy deficiente, evidenciando que no se dieron de baja los bienes perdidos por sustracción o robo, tampoco se dieron de baja los bienes vencidos. Fue necesario citar que resulta necesario realizar las bajas para que se genere un espacio en el almacén y se permita mantener ubicable los artículos o mercancías (Iglesias, 2012).

La tabla 6 presenta el nivel de la dimensión proceso de reposición de stock. El 47.8% (43 trabajadores) percibieron al proceso en el nivel muy eficiente, seguido del nivel eficiente en 32.3% (29 trabajadores), nivel regular en 12.2% (11 trabajadores), nivel deficiente en 2.2% (2 trabajadores) y nivel muy deficiente en 5.5% (5 trabajadores). Si bien predominó el nivel muy eficiente, resulta necesario mejorar el nivel en los procedimientos de inicio para reponer el stock, utilizar mejor las variables de nivel máximo de stock, stock mínimo y punto de pedido para

reposición de stock, toda vez que no tomar provisiones obligaría adquirir productos con sobrecostos la adquisición (Boyer, 2019). El almacenamiento de stock optimiza tiempos y mejora las actividades de comercialización, reduciendo costos y facilita entregas más oportunas (Dos Anjos Zambon, 2020). Asimismo contar con suficiente stock optimiza el servicio al cliente, respecto a tiempo y cantidad (Iglesias, 2012).

La tabla 7 presenta el nivel de la dimensión proceso de registro y control de existencias. El 47.8% de los encuestados (43 trabajadores) percibieron al proceso en el nivel muy eficiente, seguido del nivel eficiente en 32.3% (29 trabajadores), nivel regular en 13.3 (12 trabajadores), nivel deficiente en 4.4% (4 trabajadores) y nivel muy deficiente en 2.2% (2 trabajadores), predominando el nivel muy eficiente. De la puntuación se evidenció que no se realiza la conciliación mensual con el departamento de Contabilidad sobre las operaciones de entradas y salidas de bienes porque existen regularizaciones, limitando la conciliación de los saldos de existencias.

Los resultados resultó discrepante a los obtenidos por Alvarez (2021) quien en relación al registro y control de existencias, obtuvo como resultado “malo”, debido a factores como el mal almacenamiento, exigiendo el mejor control del stock así como la realización de inventarios anuales. En esa razón, resultó necesario considerar que el registro y control permite a la empresa mantener el nivel de stock que les permita atender los pedidos de manera oportuna y completa, caso contrario, existe riesgo de generar desabastecimiento en la atención de productos o mercancías (Herrera, 2006).

Las figuras 1, 2, 3 y 4 evidencian que la empresa no emplea procedimientos de almacenamiento, registros y control, distribución, custodia, generando riesgo de pérdidas, sustracción y deterioros de los materiales, significando pérdidas para la empresa; razón por la cual se plantea propuestas para optimizar la gestión de almacén.

Luego de realizar la discusión de resultados se reiteró que la investigación es relevante porque si bien las empresas privadas no cuentan con directivas o instructivos, sino que están sujetas a los criterios de los operadores logísticos, podrían generar riesgos que impacten negativamente en la economía de la empresa. En cuanto a las implicancias prácticas se verá reflejado en la

implementación que realice la empresa sobre la propuesta de mejoras; puesto que Gabilano (2021) demostró la existencia de una relación estadística significativa moderada, directamente proporcional y positiva entre la metodología 5S y la gestión de almacenes en una empresa de tecnologías de información, toda vez que es una metodología que son utilizadas por muchas empresas con resultados favorables y genera que los trabajadores muestren una mejor actitud con relación a la organización, orden, limpieza, control y disciplina. Asimismo, Tapia (2021) obtuvo resultados positivos con la aplicación del modelo 5S en una empresa del rubro servicios tecnológicos, es decir que con el modelo aplicado mejoró los costos, tiempo y calidad de los servicios, resultando ser más competitivos en el mercado nacional debido a la agilidad en disponibilidad y clasificación de materiales, permitiéndoles ahorrar horas hombre; con el ordenamiento adecuado se redujo pérdidas por sustracción; y, con la técnica de la limpieza se mejoró la conservación de los bienes. Del mismo modo, Sullo (2020) demostró que la metodología 5S influyó en la gestión de almacenes y atención al cliente en empresas industriales, toda vez que mejoró el procedimiento de los pedidos, atendiendo de manera oportuna los requerimientos, de igual forma, mejoraron el proceso de registro de información.

En cuanto a las implicancias teóricas se tiene que los resultados de la presente investigación no solo hacen demostrar las definiciones, conceptos, teorías planteados por los autores citados sino que también confirman y en otros casos se contraponen a los resultados obtenidos por los investigadores citados en los antecedentes internacionales y nacionales; en ambos casos tienen implicancia social toda vez si bien la gestión de almacén en las empresas privadas son ejecutadas según criterios de los directivos o dueños, no está demás que aplicar metodologías o sistemas como la planteada beneficiarán en gran medida la gestión de almacén por ende al ser eficiente y eficaz será rentable para las empresas. En ese contexto, es recomendable que futuros investigadores profundicen las investigaciones en temas relacionados a la gestión de almacenes, pues que si bien es cierto, como lo han citado autores, el almacén es el “último eslabón” de la cadena de suministro, también es cierto que en la actualidad el almacén ha cobrado importancia y por ende se ha constituido como la parte más importante de la empresa para generarle rentabilidad, además que también se podrá garantizar la

entrega de productos de calidad a los clientes de la empresa o usuarios finales; considerando técnicas como revisión documental, observación o entrevistas a los clientes de las empresa de servicios. La fortaleza de la presente investigación radica en que luego del análisis se realizaron las recomendaciones y se formuló la propuesta de mejora para que se mejore la gestión de almacén, puesto que la información para el análisis ha sido recogida de fuente confiable, conformada por los trabajadores que tienen vinculación directa con la empresa y participan en las diferentes fases de la gestión de almacenes.

VI. CONCLUSIONES

1. El nivel que predominó en la gestión de almacén en una empresa de servicios de La Libertad, 2022, es el nivel “muy eficiente” según percepción del 47.7% de los trabajadores, seguido del nivel eficiente (37.8%), nivel regular (6.7%), nivel deficiente (6.7%) y nivel muy deficiente (1.1%).
2. Se identificó que en el proceso de almacenamiento de la gestión de almacén, predominó el nivel “muy eficiente” según percepción del 46.7% de los trabajadores, seguido del nivel eficiente en 41.1%, nivel regular (6.7%) y nivel deficiente (5.5 %).
3. Se determinó que en el proceso de distribución de la gestión de almacén, prevaleció el nivel “muy eficiente” según percepción del 53.4% de los trabajadores, seguido del nivel eficiente en 31.1%, nivel regular (10%), nivel deficiente (2.2%) y nivel muy deficiente (3.3%).
4. Se estableció que en el proceso de inventario físico de la gestión de almacén, predominó el nivel “eficiente” según percepción del 38.9% de los trabajadores, seguido del nivel muy eficiente en 26.7%, nivel regular (18.9%), nivel deficiente (10%) y nivel muy deficiente (5.5%).
5. En la dimensión proceso de baja de bienes de la gestión de almacén, predominó el nivel “muy eficiente” según percepción del 36.7%, seguido del nivel eficiente en 30%, nivel regular (10%), nivel deficiente (11.1%) y nivel muy deficiente (12.2%).
6. Se definió que en el proceso de reposición de stock de la gestión de almacén, predominó el nivel “muy eficiente” según percepción del 47.8% de los trabajadores, seguido del nivel eficiente en un 32.3%, nivel regular en un 12.2%, nivel deficiente en un 2.2% y nivel muy deficiente en un 5.5%.
7. Se registró que en el proceso de registro y control de existencia de la gestión de almacén, prevaleció el nivel “muy eficiente” según percepción del 47.8% de los trabajadores, seguido del nivel eficiente en 32.3%, nivel regular (13.3%), nivel deficiente (4.4%) y nivel muy deficiente (2.2%).

VII. RECOMENDACIONES

1. Al Jefe de Almacén, establecer pautas de almacenamiento en los aspectos de registro, control y custodia, comunicando adecuadamente a los trabajadores que intervienen en las fases de la gestión de almacén, para evitar robos, sustracciones, incendios u otros incidentes que afecten su operatividad.
2. Al responsable de Almacén, establecer medidas en el proceso de distribución, para el acondicionamiento y control de los materiales en el almacén de la empresa.
3. Al Jefe de Administración, implantar procedimientos para la investigación y determinación de responsabilidades por pérdidas, deterioro o faltantes de bienes del almacén de la empresa.
4. Al Jefe de Recursos Humanos, programar capacitaciones en gestión de almacenes, a todo el personal de la empresa para que se logre una mejor gestión que permita generar mayor rentabilidad en la empresa.
5. Al Gerente General de la empresa, disponer la implementación de la propuesta de mejora a fin que se optimice la gestión de almacén.

VIII. PROPUESTA: APLICACIÓN DE LA METODOLOGÍA 5S

7.1. Objetivo General: Mejorar la gestión de almacén de la empresa de servicios.

7.2. Objetivos Específicos:

- Mejorar el proceso de preparación de pedidos.
- Generar un ambiente laboral seguro, cómodo y productivo.
- Reducir riesgos de pérdidas, sustracción y daños en los bienes.
- Implementar una cultura de orden y limpieza.

7.3. Fundamentación:

La metodología 5S como filosofía marcada por la cultura japonesa, está compuesta por cinco fases que intervienen en el proceso de implementación. La **1S: Seiri**, involucra la selección apartando los elementos necesarios de los que no lo son. La **2S: Seiton**, facilita ordenar los elementos necesarios en el ambiente de trabajo. La **3S: Seiso**, significa limpiar y sanear el entorno para prever y enfrentar problemas. La **4S: Seiketsu**, facilita estandarizar las normas generadas por los equipos. La **5S: Shitsuke**, fortalece las auditorías de seguimiento y genera la práctica de mejora continua. La metodología fomenta el trabajo en equipo; incide en una mayor productividad y logra un mejor lugar de trabajo (Medrano *et al.*, 2019).

7.4. Sensibilización y capacitación:

Para alcanzar el éxito de la propuesta, se sugiere realizar la sensibilización y capacitación de los encargados del almacén y de los trabajadores que participan en las fases de la gestión de almacén, sobre la importancia y beneficio de la implementación de la metodología 5S, para hacer sostenible su aplicación en el tiempo.

7.5. Plan de acción

Metodología	Actividad	Responsables	Plazo de implementación	Medios de verificación	Responsable seguimiento
1 Seiri: Clasificación	Sensibilización sobre la implementación de la metodología 5S.	Recursos Humanos	3 días	Registro de asistencia.	Administración
	Designación de Comité	Administración	1 día	Documento de designación	Gerente General
	Capacitación al Comité	Recursos Humanos	3 días	Registro de asistencia	Administración
	Clasificación de productos y asignación de una zona para separar lo que no es necesario	Almacén y Comité	5 días	Informe	Departamento de Compras
2 Seiton Ordenamiento	Definir lugar para cada tipo de producto.	Almacén y Comité	3 días	Informe	Departamento de Compras
	Registrar en una base de datos (Excel)				
	Colocar bind card, para control de ingresos y salidas.				
3 Seiso Limpieza	Limpiar los almacenes, materiales e insumos.	Almacén y Comité	4 días	Informe	Departamento de Compras
	Elaborar un cronograma de limpieza periódica.			Cronograma	
4 Seiketsu Estandarización	Supervisar las acciones	Departamento de Compras	5 días	Registros fotográficos	Administración
5S Shitsuke Disciplina	Realizar retroalimentación en base de las deficiencias detectadas.	Recursos Humanos	3 días	Registro de asistencia	
	Implementar medidas correctivas.	Administración	2 días	Instructivo	Gerente General
	Gestionar un instructivo de obligatorio cumplimiento.	Almacén	4 días	Instructivo	Departamento de Compras

REFERENCIAS

- Agencia Logística. (2022). *Diccionario logístico*. Consultado el 26 de junio del 2022. <https://www.agencialogistica.gov.co/atencion-al-ciudadano/glosario-logistico/>
- Álvarez, J., y Midolo, W. (2017). Manual operativo del sistema de abastecimientos y control patrimonial. Instituto Pacifico Editores. Lima. Perú.
- Alvarez, M. (2021). *Los Procesos de Gestión de Almacenes en Tiendas Ripley Chimbote, 2021*. Tesis para obtener el grado académico de Maestro en Administración de Negocios – MBA. Universidad César Vallejo. Chimbote, Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/73042>
- Arias, F. (2012). El proyecto de investigación. 1era. Edición. Editorial Episteme. ISBN 980-07-8529-9.
- Arrieta, J. (2011). "Aspects to consider for high quality administration of corporate distribution centers (Centros de distribution, CEDIS. *Journal of Economics, Finance and Administrative Science*, 16(30), 83-96. link.gale.com/apps/doc/A257765115/PPBE?u=univcv&sid=bookmark-PPBE&xid=569fec59.
- Ballena, M. (2019). *La gestión de almacenes en las entidades públicas, caso SENAMHI, Jesús María, 2017*. Tesis para optar el grado académico de Maestro en Gestión Pública. Universidad César Vallejo. Lima, Perú. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/38060>
- Barragán M., (2017). Organización y gestión de almacenes y centros de distribución. Notas de clase 7. Bogotá: Uniagustiniana.
- Bonifacio, I. (2016). *Modelo de sistema de gestión logística de almacén, que mejore la eficiencia de la organización del proyecto Toromocho en la empresa minera Chinalco – Perú, Junin, 2016*. Tesis para obtener el título profesional de Ingeniero Industrial. Universidad Autónoma San Francisco. Arequipa, Perú. <http://repositorio.uasf.edu.pe/handle/UASF/67>
- Boyer, A. (2019). *Deficiencias del control interno de inventarios y su impacto en los costos y gastos de la empresa ANTAM Corporation SAC en el año 2018*. Tesis para optar el título profesional de Contadora Pública. Repositorio de la Universidad Privada del Norte. Trujillo, Perú. <https://hdl.handle.net/11537/23259>.

- Calero-Mayorga, D. et al. (2020). Organización logística, diagnóstico competitivo en almacenes comerciales de la zona 3 del Ecuador. *Revista Científica FIPCAEC*, 5(5), 158–181. Retrieved from <https://www.fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/190/307>
- Calzado-Girón, D. (2020). The logistics management of warehouses in the development of logistics operators. *Ciencias Holguín*, 26(1), 59-68. Centro de Información y Gestión Tecnológica de Holguín, Cuba. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181562407005>.
- Cárdenas, O. (2022). *Gestión de almacén y distribución de productos en la empresa Credivargas San Martín – Loreto, 2021*. Tesis para obtener el grado académico de Maestro en Gerencia de Operaciones y Logística. Universidad César Vallejo. Trujillo, Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/80505>.
- Centro Regional de Apoyo para América Latina y el Caribe (2014). *Administración responsable de la cadena de suministro*. ISBN 978-958-57880-1-5 <http://hdl.handle.net/11520/24542>
- Chackelson, C., 2013. *Metodología de diseño de almacenes. Fases, herramientas y mejores prácticas*. Memoria para optar el título de Doctor por la Universidad de Navarra. Donastia, San Sebastián, España. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=66628>.
- Choquehuanca, E. (2018). *Gestión de almacenes en una empresa logística, Lima 2016 – 2017*. Tesis para optar el grado académico de Maestro en Gerencia de Operaciones y Logística. Universidad César Vallejo. Lima, Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/14217>
- Collao, A. y Quispe, J. (2021). *Gestión de almacenes y su efecto en la productividad del almacén en la empresa JCC Ingenieros Contratistas E.I.R.L., Chepén, 2021*. Tesis para obtener el título profesional de Ingeniero Industrial. Universidad César Vallejo. Trujillo, Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/76438>
- Correa, A. et al. (2010). Gestión de almacenes y tecnologías de la información y comunicación (TIC). *Estudios Gerenciales*, 26(117), 145-171 Universidad ICESI Cali, Colombia. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21218551008>.

- Cortés, M. e Iglesias, M. (2004). Generalidades sobre Metodología de la Investigación. 1era. Edic. Universidad Autónoma del Carmen. Campeche, México. ISBN: 968 – 6624 – 87– 2.
<http://www.unacar.mx/contenido/gaceta/ediciones/contenido2.pdf>
- De Koster, R. et al. (2007). Design and control of warehouse order picking: A literature review. *European Journal of Operational Research*, 182(2), 481-501. DOI: 10.1016/j.ejor.2006.07.009
- Dos Anjos Zambon, J. V. (2020). Gerenciamiento de estoque e armazenagem de uma empresa de bomba helicoidal do interior do estado de São Paulo. *Revista Científica Semana Acadêmica*. DOI: 10.35265/2236-6717-201-8977.
- Dulzaides, M. y Molina, A. (2004). Análisis documental y de información: dos componentes de un mismo proceso. *ACIMED*, 12(2) Ciudad de La Habana. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352004000200011
- Durand, Y. (2012). Administración del inventario: elemento clave para la optimización de las utilidades en las empresas. *Revista Visión Gerencial*, 11(1), 55-78. link.gale.com/apps/doc/A451149384/IFME?u=univcv&sid=bookmark-IFME&xid=8bb0b65d
- Elizalde-Marín, L. (2018). Gestión de almacenes para el fortalecimiento de la administración de inventarios. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*, (noviembre 2018). En línea <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/11/almacenes-inventarios.html>.
- Escuela de Administración de Negocios [ESAN]. (2018, 16 de octubre). Los problemas más comunes en la distribución física de productos. *Conexión esan. Apuntes empresariales*. <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2018/10/los-problemas-mas-comunes-en-la-distribucion-fisica-de-productos/>
- Flamarique, S. (2019). *Manual de gestión de almacenes*. (1era. Edic.) Marge Book. https://books.google.com.pe/books?id=P7SPDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Gabilano, J. (2021). *Las 5S en la Gestión de Almacén de una empresa de TIC Lima – 2021*. Tesis para obtener el grado académico de Maestro en Administración

- de Negocios – MBA. Universidad César Vallejo. Lima, Perú.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/73715>
- Guevara, M. (2004). *Modelo de administración de manejo de inventarios en empresas comercializadoras por medio de redes de distribución*. San Salvador. Universidad Don Bosco. El Salvador, Centro América.
<http://hdl.handle.net/11715/262>.
- Hernández, Fernández y Baptista (2014). Metodología de la investigación. 6ta. Edic. México: Mc Graw-Hill. ISBN: 978-1-4562-2396-0.
<http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodología-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Hernández, R y Mendoza, C. (2018). Metodología de Investigación. Las rutas cuantitativas, cualitativas y mixtas. México: MC Graw Hill.
- Herrera, A. (2006). *Sistemas de Inventarios: Implementación del Sistema de Inventario*. Monografía para optar el Título de Licenciado en Investigación Operativa. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú.
http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/monografias/basic/herrera_pa/cap3.pdf
- Herrera, A. (2021). *Análisis y propuesta de un sistema de gestión de almacenes en la Hacienda La Rioja, Latacunga*. Trabajo de titulación previo a la obtención del título de Licenciada en Administración de Empresas. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Ecuador.
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/16280/1/T-UCSG-PRE-ECO-MD-ADM-111.pdf>.
- Huamanchumo, J. y Rodríguez, H. (2015). Metodología de la investigación en las organizaciones. 1era. Edición. Lima.
- Huguet, J. et al. (2016). Mejora del sistema de gestión del almacén de suministros de una empresa productora de gases de uso medicinal e industrial. Ingeniería Industrial. *Revista Actualidad y Nuevas Tendencias*, V(17), 2016, 89-108.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=215049679007>
- Iglesias, A. (2012). Manual de gestión de almacén. Balanced Life S.L.
<https://hdl.handle.net/11537/27949>

- Inche, J. et al. (2003). Paradigma Cuantitativo. Un enfoque empírico y analítico. *Revista Producción y Gestión*. 6(1). 23-37. <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/>
- Jarlin, S. y Mauricio, A. (2021). Systemic evaluation of a warehouse management system (WMS) implementation. *UIS Ingenierías*, 20(4), 145-160. 16p. DOI: 10.18273/revuin.v20n4-2021012. <https://web.s.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=0&sid=55f417bb-ab1f-4a4f-8f7b-87a58cff5e42%40redis>
- Jermsittiparsert, K. et al (2019). Role of Warehouse Attributes in Supply Chain Warehouse Efficiency in Indonesia. *International Journal of Innovation, Creativity and Change*, 5(2), 786-802. https://www.ijicc.net/images/Vol_5_Iss_2_Spec_Ed/49_Jermsittiparsert_P786_2019R.pdf
- Landau, R. (2012). Elaboración de trabajos de investigación. Editorial Alfa. 1era. Edición. ISBN 980-354-214-1. Venezuela. https://books.google.com.co/books?id=M_N1CzTB2D4C&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- López-Roldán, P. y Fachelli, S. (2015). Metodología de la investigación social cuantitativa. 1era. Ed. Universidad Autónoma de Barcelona. https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocua_a2016_cap2-3.pdf
- Mauleón, M. (2004). Preparación de pedidos. Sistemas de almacenaje y picking. Madrid, España.: Ediciones Díaz de Santos.
- Medrano, F. et al. (2019). Implementación de la metodología 5S en un almacén de refacciones. *Revista de divulgación científica*, 7(1). http://reaxion.utleon.edu.mx/Art_Implementacion_de_la_metodologia_5S_en_un_almacen_de_refacciones.html
- MEPROSA (2021, 31 de marzo) *¿Qué se sabe de la historia de la cadena de suministro y los almacenes?* <https://meprosaconstrucciones.mx/que-sabe-de-la-historia-de-la-cadena-de-suministro-y-los-almacenes/>
- Montenegro, V. (2021). *Gestión del área de abastecimiento de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de La Libertad 2020*. Tesis para obtener el grado académico de Maestra en Administración de Negocios – MBA.

- Universidad César Vallejo. Trujillo, Perú.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/57354>
- Portal, C. (2011). Gestión de Stock y Almacenes.
<https://vidalicn.files.wordpress.com/2011/10/gestion-de-stocks-y-almacenes.pdf>
- Real Academia Española. (2022). *Diccionario de la lengua española* (edición del tricentenario, actualizada en el 2021). Consultado el 29 de junio del 2022.
<https://dle.rae.es/almac%C3%A9n>
- Roncalla, E. (2017). *Gestión del almacén de donaciones para mejorar la atención de pedidos en Cáritas del Perú, Callao 2017*. Tesis para obtener el título profesional de Ingeniero Industrial. Universidad César Vallejo, Lima. Perú.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/1846>
- Rubio, J., & Villarroel, S. (2012). Gestión de Pedidos y Stocks. España: Aula Mentor.
- Salazar, B. (2019, 24 de julio). ¿Qué es la gestión de almacenes? *Ingeniería Industrial*. <https://www.ingenieriaindustrialonline.com/gestion-de-almacenes/que-es-la-gestion-de-almacenes/>
- Suárez, M. (2012). Gestión de inventario una nueva fórmula de calcular la competitividad. 1ra. ed. Colombia. : Ad-quality editorial, complejo sorolla business., 2012. pág. 175. ISBN: 9789587620610.
- Sullo, M. (2020). *5s para mejorar la gestión de almacenes y el servicio al cliente en empresas industriales, Lima 2019*. Tesis para obtener el grado académico de Doctor en Administración. Universidad César Vallejo. Lima, Perú.
- Tapia, G. (2021). *Modelo 5s y la gestión del almacén en una empresa del rubro de servicios tecnológicos, Lima 2020*. Tesis para obtener el grado académico de Maestro en Gerencia de Operaciones y Logística. Universidad César Vallejo. Lima, Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/56998>
- Tarazona, H. (2020). Observaciones para la construcción y validación de instrumentos de investigación. *Desafíos*, 11(2); 70-83.
<https://doi.org/10.37711/desafios.2020.11.2.213>
- Villagrana (2018). *Control interno de almacenes en la empresa vehículos comerciales México S.A. de C.V.* Repositorio Académico UAEM. ISSN: 1098-6596. <https://www.mendeley.com/catalogue/75f3f4fb-daa3-3e71-888b-1306c71a15d6/>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Variables e indicadores				
Problema principal P _P ¿Cuál es el nivel de la gestión almacén en una empresa de servicios de La Libertad, 2022?	Objetivo general O _G . Determinar el nivel de la gestión de almacén en una empresa de servicios de La Libertad, 2022	Variable 1: Gestión de Almacén				
Problemas específicos P1. ¿Cuál es el nivel del proceso de almacenamiento de la gestión de almacén? P2. ¿Cuál es el nivel del proceso de distribución de la gestión de almacén? P3. ¿Cuál es el nivel del proceso de inventario físico de la gestión de almacén? P4. ¿Cuál es el nivel del proceso de baja de bienes de la gestión de almacén? P5. ¿Cuál es el nivel del proceso de reposición de stock de la gestión de almacén? P6. ¿Cuál es el nivel del proceso de registro y control de existencias en la gestión de almacén?	Objetivos específicos O1. Identificar el nivel del proceso de almacenamiento de la gestión de almacén. O2. Identificar el nivel del proceso de distribución de la gestión de almacén. O3. Identificar el nivel del proceso de inventario físico de la gestión de almacén. O4. Identificar el nivel del proceso de baja de bienes de la gestión de almacén. O5. Identificar el nivel del proceso de reposición de stock de la gestión de almacén. O6. Identificar el nivel del proceso de registro y control de existencias de la gestión de almacén. O7. Formular una propuesta para mejorar la gestión de almacén	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala ordinal	Niveles y Rangos
		Proceso de almacenamiento	Recepción	1	Siempre (4) Casi siempre (3) A veces (2) Casi nunca (1) Nunca (0)	Muy deficiente: 0-27 Deficiente: 28-53 Regular: 54-79 Buena: 80-105 Muy buena: 106-132
			Verificación y control de calidad	2, 3		
			Internamiento	4		
			Registro y control custodia	5, 6 7, 8		
		Proceso de distribución	Formulación de pedido	9, 10		
			Autorización de despacho	11, 12		
			Acondicionamiento de materiales	13		
			Control de materiales	14, 15		
			Entrega de materiales	16		
		Proceso de inventario físico	Tipos de inventarios	17		
			Preparación del inventario	18, 19		
			Formas de efectuar el inventario	20		
			Sobrantes del inventario	21		
			Faltantes del almacén	22		
		Proceso de baja de bienes	Bienes con mermas	23		
			Bienes perdidos	24		
			Bienes vencidos	25		
		Proceso de reposición de stock	Variables utilizadas	26, 27		
			Cuantificación de las variables	28		
			Formulación de requerimiento de renovación de stock	29		
		Proceso de registro y control de existencias	Tarjetas de control visible	30		
			Tarjeta de existencias valoradas	31		
			Resumen del movimiento	32		
			Notas de entrada	33		

Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnica e instrumentos	Estadística a utilizar
<p>Tipo Se empleó el tipo de investigación no experimental, porque no existió manipulación en la variable; sino que ésta fue observada en su contexto. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), sostienen que la investigación de tipo no experimental es realizada sobre investigaciones que no efectúan manipulación o alteración deliberada de variables, observando los fenómenos de estudio en su contexto o ambiente natural.</p> <p>Diseño El diseño adoptado en la investigación fue descriptiva. De acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2014) en la presente investigación se detallaron los procesos técnicos que implican la gestión de almacenes.</p>	<p>Población Cortes e Iglesias (2004) al respecto señala que está constituida por el total de sujetos con características similares que se desea estudiar, pero no siempre existe la posibilidad de estudiar a la población en su conjunto; por ello resultó necesario determinar una muestra, como un subconjunto de la población total. La población estuvo conformado por 90 trabajadores que participan en las fases de la gestión de almacenes.</p> <p>Muestreo Se utilizó el muestreo no probabilístico por conveniencia, bajo el concepto efectuado por Hernández y Mendoza (2018) quienes refieren que por el muestreo no probabilístico se seleccionan las unidades basadas en un juicio subjetivo.</p>	<p>Variable 1: Gestión de Almacén</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario (adaptado del Manual de Gestión de Almacén, Iglesias, 2012).</p> <p>Autora: Tavera Borrero, Elsa Beatriz.</p> <p>Año: 2022</p> <p>Ámbito de Aplicación: 90 trabajadores de la empresa de servicios.</p>	<p>Para la validación de los instrumentos se utilizó el coeficiente Alfa de Cronbach.</p> $\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum s^2}{ST^2} \right]$ <p>Donde, k = El número de ítems $\sum s^2$ = Sumatoria de varianzas de los ítems. ST^2 = Varianza de la suma de los ítems. α = Coeficiente de alfa de Cronbach</p> <p>Para el análisis de los datos, se utilizó la estadística descriptiva, permitiendo presentar los resultados de los niveles de la gestión de almacenes con sus respectivas dimensiones con una escala de medición: muy eficiente (106-132), eficiente (80-105), regular (54-79), deficiente (28-53) y muy deficiente (0-27).</p>

Anexo 2: Operacionalización de variable

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión de Almacén	Es el elemento clave para el óptimo uso de los recursos y capacidades del almacén dependiendo de las características y el volumen de los productos a almacenar; es parte del proceso de la función logística relacionada a la recepción, almacenamiento y movimiento dentro de un mismo almacén hasta el punto de consumo, así como el tratamiento e información de los datos generados (Poirier y Reiter, 1996; Salazar, 2019).	Se evaluó la gestión de almacenes, tomando en cuenta sus dimensiones: proceso de almacenamiento, proceso de distribución, proceso de inventario físico, proceso de baja de bienes, proceso de reposición de stock, proceso de registro y control de existencias; utilizándose como instrumento, el cuestionario con 33 ítems, validado por juicio de expertos y confiabilidad de Alfa de Cronbach – SPSS V.26, aplicado a la muestra que fueron 90 trabajadores. Se consideró nivel de intervalo de: Muy deficiente: 0-27 Deficiente: 28-53 Regular: 54-79 Buena: 80-105 Muy buena: 106-132	Proceso de almacenamiento	Recepción	ORDINAL TIPO LIKERT Opciones de respuesta: Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca Niveles de escala: Muy eficiente Eficiente Regular Deficiente Muy deficiente
				Verificación y control de calidad	
				Internamiento	
				Registro y control	
				Custodia	
			Proceso de distribución	Formulación del pedido	
				Autorización de despacho	
				Acondicionamiento de materiales	
				Control de materiales	
				Entrega de materiales	
			Proceso de inventario físico	Tipos de inventarios	
				Preparación del inventario	
				Formas de efectuar el inventario	
				Sobrantes del inventario	
				Faltantes de almacén	
			Proceso de baja de bienes	Bienes con mermas	
				Bienes perdidos	
Bienes vencidos					
Proceso de reposición de stock	Variables utilizadas				
	Cuantificación de las variables				
	Formulación de requerimiento de renovación de stock				
Proceso de registro y control de existencias	Tarjetas de control visible				
	Tarjeta de existencias valoradas				
	Resumen del movimiento				
	Nota de entrada				

Nota. Adaptado del Manual de Gestión de Almacén (Iglesias, 2012).

Anexo 3: Ficha técnica del instrumento

1. Nombre:

Cuestionario de Gestión de Almacén (adaptado del Manual de Gestión de Almacén (Iglesias, 2012).

2. Autora:

Tavara Borrero, Elsa Beatriz

3. Objetivo:

El presente cuestionario tiene por finalidad determinar el nivel de la gestión de almacén en una empresa de servicios de La Libertad, 2022.

4. Normas:

- Es importante que al contestar el trabajador sea objetivo, honesto y sincero con sus respuestas para así poder tener una información real.
- Tener en cuenta el tiempo empleado por cada encuesta realizada.

5. Muestra:

La muestra es de 90 trabajadores de una empresa de servicios.

6. Modo de aplicación:

- El presente instrumento de evaluación está estructurado en 33 ítems, agrupadas en las seis dimensiones de la gestión de almacenes y su escala es de cero, uno, dos, tres y cuatro puntos por cada ítem.
- Los trabajadores deben de desarrollar el cuestionario en forma individual, consignando los datos requeridos de acuerdo a las instrucciones para el desarrollo del instrumento.
- El tiempo de la aplicación del cuestionario será aproximadamente de 15 minutos y los materiales que utilizará son un bolígrafo o lápiz.

7. Estructura:

El cuestionario está estructurado en 33 ítems y consta de 6 dimensiones: Proceso de almacenamiento, con 8 ítems; Proceso de distribución, con 8 ítems; Proceso de inventario físico, con 6 ítems; Proceso de baja de bienes, con 3 ítems; Proceso de stock de la gestión, con 4 ítems; y, Proceso de registro y control de existencias, con 4 ítems.

Cada ítem incluye cinco alternativas de respuesta: nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre.

8. Escala diagn3stica:

8.1. Escala general de la variable Gesti3n de Almac3n

Intervalo	Nivel
0 – 27	Muy Deficiente
28 – 53	Deficiente
54 – 79	Regular
80 – 105	Eficiente
106 – 132	Muy eficiente

8.2. Escala espec3fica (por dimensi3n)

Dimensiones	Intervalo	Nivel
- Proceso de almacenamiento - Proceso de distribuci3n	0 – 7	Muy Deficiente
	8 – 13	Deficiente
	14 – 19	Regular
	20 – 25	Eficiente
	26 – 32	Muy eficiente

Dimensiones	Intervalo	Nivel
- Proceso de inventario f3sico	0 – 4	Muy Deficiente
	5 – 9	Deficiente
	10 – 14	Regular
	15 – 19	Eficiente
	20 – 24	Muy eficiente

Dimensiones	Intervalo	Nivel
- Proceso de baja de bienes	0 – 3	Muy Deficiente
	4 – 5	Deficiente
	6 – 7	Regular
	8 – 9	Eficiente
	10 – 12	Muy eficiente

Dimensiones	Intervalo	Nivel
- Proceso de stock de la gesti3n - Proceso de registro y control de existencias	0 – 4	Muy Deficiente
	5 – 7	Deficiente
	8 – 10	Regular
	11 – 13	Eficiente
	14 – 16	Muy eficiente

8.3. Escala valorativa de las alternativas de respuesta de los ítems:

Siempre	=	4
Casi siempre	=	3
A veces	=	2
Casi nunca	=	1
Nunca	=	0

9. Validación y confiabilidad:

La validez del instrumento se realizó por juicio de 3 expertos y la confiabilidad se realizó por el método de Alfa de Cronbach, siendo determinado a través del SPSS V.26.

Anexo 4: Validación de los instrumentos por juicio de expertos

Experto	Nombres y apellidos	Grado académico	Puntuación	Resultado
1	José Alfredo Castañeda Nassi	Doctor en Administración y Dirección de Empresas	33/33	Aplicable
2	Jorge Augusto Daniel Pérez	Doctor en Administración	33/33	Aplicable
3	Jorge Humberto Ninatanta Alva	Maestro en Administración de Negocios – MBA	33/33	Aplicable

Nota. A = 1 = Bueno (se acepta el ítem) B = 0 = Deficiente (se rechaza el ítem)

Se observa que los expertos otorgaron el máximo puntaje, siendo el resultado del 100% para el instrumento gestión de almacenes, que corresponde a BUENO, por tanto aplicable.

Anexo 5: Estadística de fiabilidad

Instrumento	N° de elementos	Alfa de Cronbach
Gestión de almacén	33	0,899

Nota. Fiabilidad del cuestionario aplicado a la prueba piloto, SPSS V.26

A	Interpretación
>0.9	Excelente
>0.8	Bueno
>0.7	Aceptable
>0.6	Cuestionable
>0.5	Malo
<=0.5	Inaceptable

Nota. Interpretación del Coeficiente de Alfa de Cronbach (George y Mallery, 2003).

La confiabilidad del instrumento se hizo por el método de Alfa de Cronbach, obteniéndose como valor: 0,899 que corresponde a un instrumento confiable, el mismo que conforme a los niveles definidos por George y Mallery (2003) se considera como "BUENO".

Anexo 6: Instrumento de recolección de datos

Cuestionario de Gestión de Almacén

Estimado(a) trabajador(a), con la finalidad de evaluar la gestión de almacén se aplica la presente encuesta; no existen respuestas correctas o incorrectas, ni buenas o malas; lo que se requiere es que su apreciación sea objetiva, honesta y sincera, para lograr la finalidad de la investigación. Se hace de su conocimiento que el cuestionario es netamente académico por tanto anónimo. Las respuestas que brinde serán reservadas y se mantendrá la confidencialidad.

Instrucciones:

El cuestionario tiene 33 preguntas con cinco alternativas de respuestas. Marque con una equis (x) en el recuadro que considere se aproxime a su realidad, vale decir cuántas veces suceden las situaciones planteadas en su empresa.

- Si sucede continuamente, marque **SIEMPRE (4)**
- Si sucede muchas veces, marque **CASI SIEMPRE (3)**
- Si sucede pocas veces, marque **A VECES (2)**
- Si no sucede continuamente, marque **CASI NUNCA (1)**
- Si no sucede nunca, marque **NUNCA (0)**

ITEMS		SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
DIMENSIÓN:	PROCESO					
ALMACENAMIENTO	DE					
1	La recepción de bienes se efectúa teniendo a la vista la Orden de Compra o Guía de Remisión.					
2	Se comprueba que las cantidades recibidas sean iguales a las consignadas en la documentación de recibo.					
3	Se verifica que las características y propiedades de los bienes recepcionados cumplan las especificaciones técnicas solicitadas.					
4	Se internan los bienes recepcionados en lugar distinto al almacén general por falta de espacio disponible.					
5	El ingreso de bienes es registrada en la tarjeta de control visible y colocada junto al bien ingresado.					
6	Se incorpora como activo fijo los bienes cuyo valor es mayor a $\frac{1}{4}$ UIT vigente.					
7	Los bienes son protegidos de elementos naturales como la humedad, luz, lluvia, temperatura, con normas técnicas o manual del fabricante.					
8	El local destinado como almacén cuenta con medidas de seguridad para evitar robos, sustracciones, incendios, etc.					

DIMENSIÓN: PROCESO DE DISTRIBUCIÓN		SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
9	Se utiliza el formulario de pedido para requerir los bienes del almacén.					
10	En el almacén se limita la atención de los pedidos.					
11	Los bienes solicitados por las áreas están consideradas en la programación.					
12	Se atienden pedidos no programados con cargo al stock de almacén.					
13	Los bienes son retirados de su ubicación y colocados en el lugar destinado para su despacho.					
14	Se tiene un control de salida de bienes de los almacenes.					
15	El personal de vigilancia efectúa la constatación de los materiales que salen del almacén a las dependencias de destino.					
16	Las áreas de destino devuelven los comprobantes de pedidos con la respectiva conformidad y de manera oportuna.					
DIMENSIÓN: PROCESO DE INVENTARIO FÍSICO		SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
17	Se realizan inventarios masivos en el almacén.					
18	Se bloquea el internamiento de bienes recepcionados durante el período de inventarios.					
19	Se suspende la recepción de pedidos antes del inicio del inventario físico de almacén.					
20	Se realiza el inventario al barrer o de manera selectiva					
21	Se determinan las causas de los bienes sobrantes en el proceso de inventario.					
22	Se organizan expedientes de investigación y denuncia policial por bienes faltantes en los almacenes					
DIMENSIÓN: PROCESO DE BAJA DE BIENES		SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
23	Son dados de baja los bienes inutilizados por efecto de volatilización o por acción de animales depredadores.					
24	Son dados de baja los bienes perdidos por robo o sustracción.					
25	Son dados de baja los bienes vencidos.					

DIMENSIÓN: PROCESO DE REPOSICIÓN DE STOCK		SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
26	Utilizan las variables nivel máximo del stock, stock mínimo y punto de pedido para la reposición de stock.					
27	El Responsable de Almacén coordina con el departamento de compras para cuantificar las variables puntos de pedido por cada tipo de bien					
28	Se determina el stock mínimo o de seguridad para iniciar los trámites para la reposición de stock.					
29	Formula el Responsable de Almacén los cuadros de adquisición de bienes para la reposición de stock.					
DIMENSIÓN: PROCESO DE REGISTRO Y CONTROL DE EXISTENCIAS		SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
30	Se registran adecuadamente el movimiento y saldo del bien almacenado.					
31	Se registra los movimientos de entrada y salida de los bienes en cantidades físicas y monetarias.					
32	El Almacén concilia de manera mensual con el departamento de Contabilidad las operaciones de entradas y salidas de bienes mensualmente.					
33	Las Notas de Entrada a Almacén son utilizadas para el registro de ingreso de bienes por concepto distinto a la adquisición con orden de compra.					

Gracias por su colaboración.

Anexo 7: Confiabilidad del cuestionario Gestión de Almacenes

Ítems	Dimensiones	Pregunta	Alfa de Cronbach
1	Proceso de almacenamiento	La recepción de bienes se efectúa teniendo a la vista la Orden de Compra o Guía de Remisión.	,897
2		Se comprueba que las cantidades recibidas sean iguales a las consignadas en la documentación de recibo.	,898
3		Se verifica que las características y propiedades de los bienes recepcionados cumplan las especificaciones técnicas solicitadas.	,900
4		Se internan los bienes recepcionados en lugar distinto al almacén general por falta de espacio disponible.	,894
5		El ingreso de bienes es registrada en la tarjeta de control visible y colocada junto al bien ingresado.	,900
6		Se incorpora como activo fijo los bienes cuyo valor es mayor a ¼ UIT vigente.	,900
7		Los bienes son protegidos de elementos naturales como la humedad, luz, lluvia, temperatura, con normas técnicas o manual del fabricante.	,899
8		El local destinado como almacén cuenta con medidas de seguridad para evitar robos, sustracciones, incendios, etc.	,899
9	Proceso de distribución	Se utiliza el formulario de pedido para requerir los bienes del almacén.	,898
10		En el almacén se limita la atención de los pedidos.	,896
11		Los bienes solicitados por las áreas están consideradas en la programación.	,898
12		Se atienden pedidos no programados con cargo al stock de almacén.	,889
13		Los bienes son retirados de su ubicación y colocados en el lugar destinado para su despacho.	,906
14		Se tiene un control de salida de bienes de los almacenes.	,899
15		El personal de vigilancia efectúa la constatación de los materiales que salen del almacén a las dependencias de destino.	,894
16		Las unidades orgánicas de destino devuelven los comprobantes de pedidos con la respectiva conformidad y de manera oportuna.	,899

17	Proceso de inventario físico	Se realizan inventarios masivos en el almacén.	,895
18		Se bloquea el internamiento de bienes recepcionados durante el período de inventarios.	,900
19		Se suspende la recepción de pedidos antes del inicio del inventario físico de almacén.	,896
20		Se realiza el inventario al barrer o de manera selectiva	,897
21		Se determinan las causas de los bienes sobrantes en el proceso de inventario.	,896
22		Se organizan expedientes de investigación y denuncia policial por bienes faltantes en los almacenes	,893
23	Proceso de baja de bienes	Son dados de baja los bienes inutilizados por efecto de volatilización o por acción de animales depredadores.	,892
24		Son dados de baja los bienes perdidos por robo o sustracción.	,894
25		Son dados de baja los bienes vencidos.	,889
26	Proceso de reposición de stock	Utilizan las variables nivel máximo del stock, stock mínimo y punto de pedido para la reposición de stock.	,894
27		El Responsable de Almacén coordina con el departamento de compras para cuantificar las variables puntos de pedido por cada tipo de bien	,896
28		Se determina el stock mínimo o de seguridad para iniciar los trámites para la reposición de stock.	,898
29		Formula el Responsable de Almacén los cuadros de adquisición de bienes para la reposición de stock.	,898
30	Proceso de registro y control de existencia	Se registran adecuadamente el movimiento y saldo del bien almacenado.	,898
31		Se registra los movimientos de entrada y salida de los bienes en cantidades físicas y monetarias.	,895
32		El Almacén concilia de manera mensual con el departamento de Contabilidad las operaciones de entradas y salidas de bienes mensualmente.	,897
33		Las Notas de Entrada a Almacén son utilizadas para el registro de ingreso de bienes por concepto distinto a la adquisición con orden de compra.	,896
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,899$ La fiabilidad se considera como BUENO			

Anexo 8: Validez de contenido del instrumento Gestión de Almacenes

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO GESTIÓN DE ALMACÉN

TÍTULO DE LA TESIS: La gestión de almacén en una empresa de servicios de la Libertad, 2022.

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Opciones de respuesta					Criterios de evaluación								Observaciones y/o Recomendaciones
				Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gestión de Almacén	Proceso de almacenamiento	Recepción	1. La recepción de bienes se efectúa teniendo a la vista la Orden de Compra o Guía de Remisión.						X		X		X		X		
		Verificación y control de calidad	2. Se comprueba que las cantidades recibidas sean iguales a las consignadas en la documentación de recibo.						X		X		X		X		
			3. Se verifica que las características y propiedades de los bienes recepcionados cumplan las especificaciones técnicas solicitadas.						X		X		X		X		
		Internamiento	4. Se internan los bienes recepcionados en lugar distinto al almacén general por falta de espacio disponible.						X		X		X		X		
		Registro y control	5. El ingreso de bienes es registrada en la tarjeta de control visible y colocada junto al bien ingresado.						X		X		X		X		
			6. Se incorpora como activo fijo los bienes cuyo valor es mayor a ¼ UIT vigente.						X		X		X		X		
		Custodia	7. Los bienes son protegidos de elementos naturales como la humedad, luz, lluvia, temperatura, con normas técnicas o manual del fabricante.						X		X		X		X		
			8. El local destinado como almacén cuenta con medidas de seguridad para evitar robos, sustracciones, incendios, etc.						X		X		X		X		


Proceso de distribución	Formulación del pedido	9. Se utiliza el formulario de pedido para requerir los bienes del almacén.							X		X			X						
		10. En el almacén se limita la atención de los pedidos.								X		X			X					
	Autorización de despacho	11. Los bienes solicitados por las áreas están consideradas en la programación.								X		X			X					
		12. Se atienden pedidos no programados con cargo al stock de almacén.								X		X			X					
	Acondicionamiento de materiales	13. Los bienes son retirados de su ubicación y colocados en el lugar destinado para su despacho.								X		X			X					
	Control de materiales	14. Se tiene un control de salida de bienes de los almacenes.									X		X			X				
		15. El personal de vigilancia efectúa la constatación de los materiales que salen del almacén a las dependencias de destino.									X		X			X				
	Entrega de materiales	16. Las unidades orgánicas de destino devuelven los comprobantes de pedidos con la respectiva conformidad y de manera oportuna									X		X			X				
	Proceso de inventario físico	Tipo de inventarios	17. Se realizan inventarios masivos en el almacén									X		X			X			
		Preparación del inventario	18. Se bloquea el internamiento de bienes recepcionados durante el período de inventarios.										X		X			X		
19. Se suspende la recepción de pedidos antes del inicio del inventario físico de almacén.													X		X			X		
Formas de efectuar el inventario		20. Se realiza el inventario al barrer o de manera selectiva											X		X			X		
Sobrantes del inventario		21. Se determinan las causas de los bienes sobrantes en el proceso de inventario.												X		X			X	
Faltantes del almacén	22. Se organizan expedientes de investigación y denuncia policial por bienes faltantes en los almacenes													X		X			X	

Proceso de baja de bienes	Bienes con merma	23. Son dados de baja los bienes inutilizados por efecto de volatilización o por acción de animales depredadores.							X		X		X		X		
	Bienes perdidos	24. Son dados de baja los bienes perdidos por robo o sustracción.							X		X		X		X		
	Bienes vencidos	25. Son dados de baja los bienes vencidos.							X		X		X		X		
Proceso de reposición de stock	Variables utilizadas	26. Utilizan las variables nivel máximo del stock, stock mínimo y punto de pedido para la reposición de stock.							X		X		X		X		
		27. El Responsable de Almacén coordina con el departamento de compras para cuantificar las variables puntos de pedido por cada tipo de bien								X		X		X		X	
	Cuantificación de las variables	28. Se determina el stock mínimo o de seguridad para iniciar los trámites para la reposición de stock.							X		X		X		X		
	Formulación de requerimiento de renovación de stock	29. Formula el Responsable de Almacén los cuadros de adquisición de bienes para la reposición de stock.							X		X		X		X		
Proceso de registro y control de existencias	Tarjetas de control visible	30. Se registran adecuadamente el movimiento y saldo del bien almacenado.							X		X		X		X		
	Tarjeta de existencias valoradas	31. Se registra los movimientos de entrada y salida de los bienes en cantidades físicas y monetarias.							X		X		X		X		
	Resumen del movimiento	32. El Almacén concilia de manera mensual con el departamento de Contabilidad las operaciones de entradas y salidas de bienes mensualmente.							X		X		X		X		
	Nota de entrada	33. Las Notas de Entrada a Almacén son utilizadas para el registro de ingreso de bienes por concepto distinto a la adquisición con orden de compra.							X		X		X		X		



DR. JOSÉ ALFREDO CASTANEDA NASSI
DNI N° 17930702

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO:

Nombre del Instrumento	Cuestionario Gestión de Almacén		
Objetivo del Instrumento	Determinar el nivel de la gestión de almacén en una empresa de servicios de La Libertad, 2022.		
Aplicado a la Muestra Participante	Trabajadores de una empresa de servicios		
Nombres y Apellidos del Experto	JOSÉ ALFREDO CASTAÑEDA NASSI	DNI N°	17930702
Título Profesional	LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN	Celular	972576535
Grado Académico	DOCTOR EN ADMNISTRACION Y DIRECCION DE EMPRESAS		
FIRMA		Lugar y Fecha:	TRUJILLO, 14 DE ABRIL DEL 2022

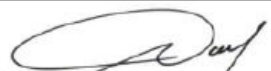
MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO GESTIÓN DE ALMACÉN

TITULO DE LA TESIS: La gestión de almacén en una empresa de servicios de la Libertad, 2022.

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Opciones de respuesta					Criterios de evaluación								Observaciones y/o Recomendaciones
				Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gestión de Almacén	Proceso de almacenamiento	Recepción	1. La recepción de bienes se efectúa teniendo a la vista la Orden de Compra o Guía de Remisión.						X		X		X		X		
		Verificación y control de calidad	2. Se comprueba que las cantidades recibidas sean iguales a las consignadas en la documentación de recibo.						X		X		X		X		
			3. Se verifica que las características y propiedades de los bienes recepcionados cumplan las especificaciones técnicas solicitadas.						X		X		X		X		
		Internamiento	4. Se internan los bienes recepcionados en lugar distinto al almacén general por falta de espacio disponible.						X		X		X		X		
		Registro y control	5. El ingreso de bienes es registrada en la tarjeta de control visible y colocada junto al bien ingresado.						X		X		X		X		
			6. Se incorpora como activo fijo los bienes cuyo valor es mayor a ¼ UIT vigente.						X		X		X		X		
		Custodia	7. Los bienes son protegidos de elementos naturales como la humedad, luz, lluvia, temperatura, con normas técnicas o manual del fabricante.						X		X		X		X		
			8. El local destinado como almacén cuenta con medidas de seguridad para evitar robos, sustracciones, incendios, etc.						X		X		X		X		

Proceso de distribución	Formulación del pedido	9. Se utiliza el formulario de pedido para requerir los bienes del almacén.						X		X		X		X			
		10. En el almacén se limita la atención de los pedidos.						X		X		X		X			
	Autorización de despacho	11. Los bienes solicitados por las áreas están consideradas en la programación.						X		X		X		X			
		12. Se atienden pedidos no programados con cargo al stock de almacén.						X		X		X		X			
	Acondicionamiento de materiales	13. Los bienes son retirados de su ubicación y colocados en el lugar destinado para su despacho.						X		X		X		X			
	Control de materiales	14. Se tiene un control de salida de bienes de los almacenes.						X		X		X		X			
		15. El personal de vigilancia efectúa la constatación de los materiales que salen del almacén a las dependencias de destino.						X		X		X		X			
	Entrega de materiales	16. Las unidades orgánicas de destino devuelven los comprobantes de pedidos con la respectiva conformidad y de manera oportuna						X		X		X		X			
	Proceso de inventario físico	Tipo de inventarios	17. Se realizan inventarios masivos en el almacén						X		X		X		X		
		Preparación del inventario	18. Se bloquea el internamiento de bienes recepcionados durante el período de inventarios.						X		X		X		X		
			19. Se suspende la recepción de pedidos antes del inicio del inventario físico de almacén.						X		X		X		X		
		Formas de efectuar el inventario	20. Se realiza el inventario al barrer o de manera selectiva						X		X		X		X		
Sobrantes del inventario		21. Se determinan las causas de los bienes sobrantes en el proceso de inventario.						X		X		X		X			
Faltantes del almacén	22. Se organizan expedientes de investigación y denuncia policial por bienes faltantes en los almacenes						X		X		X		X				

Proceso de baja de bienes	Bienes con merma	23. Son dados de baja los bienes inutilizados por efecto de volatilización o por acción de animales depredadores.							X		X		X		X		
	Bienes perdidos	24. Son dados de baja los bienes perdidos por robo o sustracción.							X		X		X		X		
	Bienes vencidos	25. Son dados de baja los bienes vencidos.							X		X		X		X		
Proceso de reposición de stock	Variables utilizadas	26. Utilizan las variables nivel máximo del stock, stock mínimo y punto de pedido para la reposición de stock.							X		X		X		X		
		27. El Responsable de Almacén coordina con el departamento de compras para cuantificar las variables puntos de pedido por cada tipo de bien.								X		X		X		X	
	Cuantificación de las variables	28. Se determina el stock mínimo o de seguridad para iniciar los trámites para la reposición de stock.							X		X		X		X		
	Formulación de requerimiento de renovación de stock	29. Formula el Responsable de Almacén los cuadros de adquisición de bienes para la reposición de stock.							X		X		X		X		
Proceso de registro y control de existencias	Tarjetas de control visible	30. Se registran adecuadamente el movimiento y saldo del bien almacenado.							X		X		X		X		
	Tarjeta de existencias valoradas	31. Se registra los movimientos de entrada y salida de los bienes en cantidades físicas y monetarias.							X		X		X		X		
	Resumen del movimiento	32. El Almacén concilia de manera mensual con el departamento de Contabilidad las operaciones de entradas y salidas de bienes mensualmente.							X		X		X		X		
	Nota de entrada	33. Las Notas de Entrada a Almacén son utilizadas para el registro de ingreso de bienes por concepto distinto a la adquisición con orden de compra.							X		X		X		X		


 DR. JORGE A. DANIEL PÉREZ
 17812596

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO:

Nombre del Instrumento	Cuestionario Gestión de Almacén		
Objetivo del Instrumento	Determinar el nivel de la gestión de almacén en una empresa de servicios de La Libertad, 2022.		
Aplicado a la Muestra Participante	Trabajadores de una empresa de servicios		
Nombres y Apellidos del Experto	JORGE AUGUSTO DANIEL PÉREZ	DNI N°	17812596
Título Profesional	LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN	Celular	922800923
Grado Académico	DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN		
FIRMA	 DR. JORGE A. DANIEL PÉREZ 17812596	Lugar y Fecha:	CHIMBOTE, 16 DE ABRIL DEL 2022

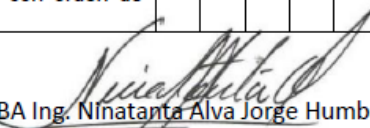
MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO GESTIÓN DE ALMACÉN

TITULO DE LA TESIS: La gestión de almacén en una empresa de servicios de la Libertad, 2022.

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Opciones de respuesta					Criterios de evaluación								Observaciones y/o Recomendaciones
				Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gestión de Almacén	Proceso de almacenamiento	Recepción	1. La recepción de bienes se efectúa teniendo a la vista la Orden de Compra o Guía de Remisión.						X		X		X		X		
		Verificación y control de calidad	2. Se comprueba que las cantidades recibidas sean iguales a las consignadas en la documentación de recibo.						X		X		X		X		
			3. Se verifica que las características y propiedades de los bienes recepcionados cumplan las especificaciones técnicas solicitadas.						X		X		X		X		
		Intenamiento	4. Se internan los bienes recepcionados en lugar distinto al almacén general por falta de espacio disponible.						X		X		X		X		
		Registro y control	5. El ingreso de bienes es registrada en la tarjeta de control visible y colocada junto al bien ingresado.						X		X		X		X		
			6. Se incorpora como activo fijo los bienes cuyo valor es mayor a ¼ UIT vigente.						X		X		X		X		
		Custodia	7. Los bienes son protegidos de elementos naturales como la humedad, luz, lluvia, temperatura, con normas técnicas o manual del fabricante.						X		X		X		X		
			8. El local destinado como almacén cuenta con medidas de seguridad para evitar robos, sustracciones, incendios, etc.						X		X		X		X		

Proceso de distribución	Formulación del pedido	9. Se utiliza el formulario de pedido para requerir los bienes del almacén.							X		X		X		X			
		10. En el almacén se limita la atención de los pedidos.								X		X		X		X		
	Autorización de despacho	11. Los bienes solicitados por las áreas están consideradas en la programación.								X		X		X		X		
		12. Se atienden pedidos no programados con cargo al stock de almacén.								X		X		X		X		
	Acondicionamiento de materiales	13. Los bienes son retirados de su ubicación y colocados en el lugar destinado para su despacho.								X		X		X		X		
	Control de materiales	14. Se tiene un control de salida de bienes de los almacenes.								X		X		X		X		
		15. El personal de vigilancia efectúa la constatación de los materiales que salen del almacén a las dependencias de destino.								X		X		X		X		
Entrega de materiales	16. Las unidades orgánicas de destino devuelven los comprobantes de pedidos con la respectiva conformidad y de manera oportuna								X		X		X		X			
Proceso de inventario físico	Tipo de inventarios	17. Se realizan inventarios masivos en el almacén							X		X		X		X			
	Preparación del inventario	18. Se bloquea el internamiento de bienes recepcionados durante el período de inventarios.								X		X		X		X		
		19. Se suspende la recepción de pedidos antes del inicio del inventario físico de almacén.								X		X		X		X		
	Formas de efectuar el inventario	20. Se realiza el inventario al barrer o de manera selectiva								X		X		X		X		
	Sobrantes del inventario	21. Se determinan las causas de los bienes sobrantes en el proceso de inventario.								X		X		X		X		
Faltantes del almacén	22. Se organizan expedientes de investigación y denuncia policial por bienes faltantes en los almacenes								X		X		X		X			

Proceso de baja de bienes	Bienes con merma	23. Son dados de baja los bienes inutilizados por efecto de volatilización o por acción de animales depredadores.							X		X		X		X		
	Bienes perdidos	24. Son dados de baja los bienes perdidos por robo o sustracción.							X		X		X		X		
	Bienes vencidos	25. Son dados de baja los bienes vencidos.							X		X		X		X		
Proceso de reposición de stock	Variables utilizadas	26. Utilizan las variables nivel máximo del stock, stock mínimo y punto de pedido para la reposición de stock.							X		X		X		X		
		27. El Responsable de Almacén coordina con el departamento de compras para cuantificar las variables puntos de pedido por cada tipo de bien								X		X		X		X	
	Cuantificación de las variables	28. Se determina el stock mínimo o de seguridad para iniciar los trámites para la reposición de stock.							X		X		X		X		
	Formulación de requerimiento de renovación de stock	29. Formula el Responsable de Almacén los cuadros de adquisición de bienes para la reposición de stock.							X		X		X		X		
Proceso de registro y control de existencias	Tarjetas de control visible	30. Se registran adecuadamente el movimiento y saldo del bien almacenado.							X		X		X		X		
	Tarjeta de existencias valoradas	31. Se registra los movimientos de entrada y salida de los bienes en cantidades físicas y monetarias.							X		X		X		X		
	Resumen del movimiento	32. El Almacén concilia de manera mensual con el departamento de Contabilidad las operaciones de entradas y salidas de bienes mensualmente.							X		X		X		X		
	Nota de entrada	33. Las Notas de Entrada a Almacén son utilizadas para el registro de ingreso de bienes por concepto distinto a la adquisición con orden de compra.							X		X		X		X		


 MBA Ing. Ninatanta Alva Jorge Humberto
 DNI 18189264

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO:

Nombre del Instrumento	Cuestionario Gestión de Almacén		
Objetivo del Instrumento	Determinar el nivel de la gestión de almacén en una empresa de servicios de La Libertad, 2022.		
Aplicado a la Muestra Participante	Trabajadores de una empresa de servicios		
Nombres y Apellidos del Experto	JORGE HUMBERTO NINATANTA ALVA	DNI N°	18189264
Título Profesional	INGENIERO DE COMPUTACION Y SISTEMAS	Celular	970287325
Grado Académico	MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA		
FIRMA		Lugar y Fecha:	TRUJILLO, 13 DE ABRIL DEL 2022

Anexo 9: Matriz de puntuaciones de la gestión de almacén y sus dimensiones

Muestra	DIMENSIONES																														Gestión de Almacén																
	Proceso de almacenamiento						Proceso de distribución						Proceso de inventario físico						Proceso de baja de bienes					Proceso de reposición de stocks					Proceso de registro y control de existencia					ST	Nivel												
	1	2	3	4	5	6	7	8	ST	Nivel	9	10	11	12	13	14	15	16	ST	Nivel	17	18	19	20	21	22	ST	Nivel	23	24	25	ST	Nivel	26	27	28	29	ST	Nivel	30	31	32	33	ST	Nivel	ST	Nivel
1	4	3	3	2	4	3	4	2	25	E	4	2	4	2	4	4	3	4	27	ME	3	4	4	3	3	4	21	ME	3	2	4	9	E	4	4	3	4	15	ME	4	3	4	4	15	ME	112	ME
2	4	4	4	4	4	0	3	2	25	E	3	4	3	2	3	4	2	3	24	E	2	3	4	4	3	3	19	E	3	4	4	11	ME	4	4	3	4	15	ME	4	4	3	3	14	ME	108	ME
3	4	4	4	3	5	4	3	4	31	ME	4	3	3	2	3	4	4	4	27	ME	3	2	3	3	0	1	12	R	1	1	2	4	D	2	4	3	3	12	E	3	4	4	4	15	ME	101	E
4	4	4	4	3	3	4	4	4	30	ME	4	3	3	3	4	4	2	4	27	ME	4	3	3	3	4	3	20	ME	3	3	3	9	E	4	4	3	4	15	ME	4	4	3	4	15	ME	116	ME
5	4	4	4	3	4	0	4	4	27	ME	4	3	4	2	4	4	4	4	29	ME	4	4	2	4	4	2	20	ME	4	4	4	12	ME	3	4	4	4	15	ME	4	4	2	4	14	ME	117	ME
6	4	4	4	1	4	4	4	3	28	ME	4	4	4	4	4	4	4	4	32	ME	4	3	4	4	3	2	20	ME	4	2	4	10	ME	4	4	4	4	16	ME	4	4	4	4	16	ME	122	ME
7	4	4	4	2	3	4	4	3	28	ME	4	4	4	4	4	4	4	4	32	ME	3	3	3	3	3	3	18	E	3	1	1	5	D	3	3	3	3	12	E	3	3	3	3	12	E	107	ME
8	4	4	3	2	4	3	3	4	27	ME	4	4	4	2	3	4	5	2	28	ME	3	4	4	3	4	1	19	E	2	1	2	5	D	2	4	4	3	13	E	4	3	3	4	14	ME	106	ME
9	4	4	3	1	4	3	3	3	25	E	4	2	4	4	4	4	3	4	29	ME	3	3	3	4	4	4	21	ME	3	3	4	10	ME	4	3	3	4	14	ME	4	4	3	4	15	ME	114	ME
10	3	4	4	2	3	3	3	4	26	ME	4	2	4	2	4	4	4	3	27	ME	3	3	4	2	3	3	18	E	2	3	3	8	E	3	4	4	4	15	ME	4	4	3	3	14	ME	108	ME
11	4	4	4	2	3	3	3	3	26	ME	4	2	4	2	4	4	4	4	28	ME	4	4	2	3	2	3	18	E	4	2	2	8	E	3	4	3	3	13	E	3	4	4	4	15	ME	108	ME
12	4	4	4	2	4	4	2	0	24	E	4	4	4	0	0	4	4	4	24	E	4	4	2	4	4	4	22	ME	4	1	4	9	E	4	4	4	4	16	ME	4	4	4	4	16	ME	111	ME
13	4	4	4	2	4	4	4	4	30	ME	4	2	4	0	0	4	4	4	22	E	4	0	4	4	4	0	16	E	4	4	4	12	ME	0	4	4	4	12	E	4	4	0	0	8	R	100	E
14	4	4	4	0	4	0	4	4	24	E	4	2	4	4	2	4	4	4	28	ME	4	3	3	4	3	3	20	ME	4	4	4	12	ME	3	4	4	3	14	ME	4	4	3	3	14	ME	112	ME
15	4	3	3	2	3	3	2	4	24	E	4	2	4	3	2	4	3	4	26	ME	3	3	3	2	3	4	18	E	3	2	2	7	R	4	4	4	4	16	ME	4	3	4	4	15	ME	106	ME
16	4	3	3	1	3	2	2	3	21	E	4	3	3	3	4	4	2	4	27	ME	3	3	3	2	3	2	16	E	3	2	3	8	E	3	3	3	3	12	E	3	3	3	2	11	E	95	E
17	3	3	3	2	4	4	4	4	27	ME	4	4	4	3	3	4	4	4	30	ME	0	0	0	0	0	0	0	MD	3	3	4	10	ME	4	0	4	0	8	R	4	4	0	3	11	E	86	E
18	4	4	4	1	4	4	4	4	29	ME	2	3	3	4	4	4	2	4	26	ME	2	3	3	3	0	1	12	R	0	3	4	7	R	4	4	4	4	16	ME	3	3	4	4	14	ME	104	E
19	4	4	4	2	3	4	3	4	28	ME	4	2	4	3	4	4	3	4	28	ME	4	4	3	4	4	3	22	ME	3	4	4	11	ME	2	3	3	4	12	E	4	4	3	3	14	ME	115	ME
20	4	2	3	3	4	3	4	4	27	ME	4	3	4	2	3	4	3	4	27	ME	3	4	3	2	2	1	15	E	4	4	4	12	ME	3	3	2	3	11	E	4	2	3	4	13	E	105	E
21	4	4	4	2	2	3	4	4	27	ME	4	3	4	2	4	4	2	4	27	ME	2	3	4	3	0	4	16	E	4	4	4	12	ME	3	4	2	4	13	E	4	4	4	2	14	ME	109	ME
22	4	4	3	2	4	3	4	3	27	ME	4	3	4	2	4	4	2	4	27	ME	4	0	4	3	4	4	19	E	4	4	4	12	ME	0	4	3	4	11	E	3	4	3	4	14	ME	110	ME
23	4	4	3	4	2	0	4	4	25	E	4	4	3	0	3	4	4	4	26	ME	3	4	4	0	2	3	16	E	4	4	2	10	ME	3	3	3	3	12	E	3	4	4	0	11	E	100	E
24	4	4	3	2	3	3	2	2	23	E	4	4	2	2	3	3	3	3	24	E	2	2	2	2	2	2	12	R	3	2	3	8	E	2	3	2	3	10	R	4	3	3	3	13	E	90	E
25	3	4	4	3	3	2	3	3	25	E	4	3	3	2	3	4	3	4	26	ME	3	2	3	2	2	2	14	R	2	2	2	6	R	3	3	2	3	11	E	3	3	3	3	12	E	94	E
26	2	2	2	3	2	2	2	2	17	R	2	3	2	2	3	2	2	2	18	R	2	2	3	2	2	2	13	R	2	2	3	7	R	2	2	3	2	9	R	2	2	3	2	9	R	73	R
27	4	4	4	2	2	4	4	4	28	ME	4	4	4	0	4	4	4	4	28	ME	4	0	4	4	4	0	16	E	4	4	4	12	ME	4	4	4	4	16	ME	4	0	4	4	12	E	112	ME
28	4	3	3	2	4	4	3	4	27	ME	4	2	4	0	4	4	3	4	25	E	4	3	4	2	3	0	16	E	3	3	3	9	E	2	4	4	4	14	ME	4	4	4	4	16	ME	107	ME
29	4	4	4	1	4	0	4	4	25	E	4	3	0	2	4	4	0	4	21	E	3	1	3	3	3	0	13	R	3	3	4	10	ME	3	3	3	4	13	E	4	4	4	0	12	E	94	E
30	4	4	4	3	4	4	3	4	30	ME	4	2	4	1	3	4	4	4	26	ME	0	0	0	0	0	0	0	MD	0	0	0	0	MD	4	4	4	4	16	ME	3	4	3	3	13	E	85	E

31	4	4	4	3	0	0	3	4	22	E	4	4	4	2	3	4	4	4	29	ME	3	3	4	0	4	1	15	E	2	2	1	5	D	4	4	4	4	16	ME	3	4	3	3	13	E	100	E
32	4	4	4	3	0	0	3	4	22	E	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	MD	0	0	0	0	0	0	MD	0	0	0	0	MD	4	4	4	4	16	ME	3	4	3	3	13	E	51	D
33	3	4	4	3	4	4	3	0	25	E	4	4	4	4	4	3	4	4	31	ME	4	4	4	4	4	4	24	ME	2	2	2	6	R	3	3	3	3	12	E	3	3	3	3	12	E	110	ME
34	3	4	4	3	4	4	3	0	25	E	4	4	4	4	4	3	4	4	31	ME	4	4	4	4	4	4	24	ME	2	2	2	6	R	3	3	3	3	12	E	3	3	3	3	12	E	110	ME
35	4	4	3	0	4	2	4	4	25	E	4	1	4	3	2	3	4	4	25	E	2	3	3	2	3	3	16	E	2	3	4	9	E	4	3	3	3	13	E	3	3	2	3	11	E	99	E
36	4	4	4	3	2	2	3	2	24	E	4	2	3	2	4	4	3	4	26	ME	3	2	2	3	4	2	16	E	3	4	4	11	ME	4	4	4	4	16	ME	4	4	4	4	16	ME	109	ME
37	3	4	3	2	3	4	3	4	26	ME	4	3	4	2	3	4	4	3	27	ME	3	2	3	3	3	3	17	E	4	3	4	11	ME	3	4	4	4	15	ME	4	4	4	0	12	E	108	ME
38	4	4	4	2	3	4	4	4	29	ME	4	3	3	2	4	4	4	4	28	ME	4	4	2	2	2	2	16	E	4	2	4	10	ME	4	4	4	4	16	ME	4	4	2	4	14	ME	113	ME
39	4	4	4	2	2	2	3	2	23	E	4	2	3	2	4	4	2	4	25	E	3	3	2	3	4	2	17	E	3	4	4	11	ME	4	4	4	4	16	ME	4	4	4	4	16	ME	108	ME
40	4	4	4	3	4	3	2	3	27	ME	4	2	3	2	3	4	2	3	23	E	4	4	4	4	3	1	20	ME	3	3	4	10	ME	4	4	4	3	15	ME	4	4	3	3	14	ME	109	ME
41	4	4	4	3	4	3	2	3	27	ME	4	4	4	3	3	4	2	3	27	ME	4	4	4	4	3	1	20	ME	3	3	4	10	ME	4	4	4	3	15	ME	4	4	3	3	14	ME	113	ME
42	3	3	3	3	3	3	4	4	26	ME	3	3	3	2	3	4	3	3	24	E	2	2	2	2	0	2	10	R	2	1	1	4	D	3	3	3	3	12	E	3	3	3	3	12	E	88	E
43	3	3	2	3	3	4	3	2	23	E	4	3	3	2	1	3	2	2	20	E	0	1	2	2	1	2	8	D	2	1	1	4	D	0	0	0	0	0	MD	0	0	0	0	0	MD	55	R
44	3	4	4	2	3	2	4	4	26	ME	4	1	3	2	2	3	2	3	20	E	3	3	3	3	3	2	17	E	2	2	2	6	R	3	3	3	4	13	E	4	4	4	4	16	ME	98	E
45	3	4	4	1	3	3	4	4	26	ME	0	0	0	0	0	0	0	0	0	MD	0	0	0	0	0	0	MD	0	0	0	0	MD	4	4	3	3	14	ME	4	3	3	3	13	E	53	D	
46	4	4	4	2	4	4	4	4	30	ME	4	3	4	0	4	4	0	0	19	R	3	2	1	3	0	0	9	D	4	0	4	8	E	0	0	0	0	0	MD	0	0	0	0	0	MD	66	R
47	2	2	2	3	1	2	1	0	13	D	3	2	2	3	2	1	0	1	14	R	1	1	2	1	2	0	7	D	0	1	0	1	MD	1	1	1	1	4	MD	2	3	2	2	9	R	48	D
48	4	4	4	3	3	3	3	2	26	ME	4	4	3	1	3	4	2	3	24	E	2	2	2	2	3	1	12	R	3	4	4	11	ME	3	2	3	3	11	E	3	2	2	2	9	R	93	E
49	4	4	4	4	4	3	4	2	29	ME	3	4	2	4	4	4	3	2	26	ME	0	2	3	4	2	3	14	R	4	2	4	10	ME	3	4	4	4	15	ME	3	4	4	3	14	ME	108	ME
50	4	4	4	1	4	3	2	3	25	E	4	4	4	4	3	3	4	3	29	ME	4	3	4	3	4	4	22	ME	2	3	4	9	E	3	4	3	4	14	ME	3	3	4	4	14	ME	113	ME
51	4	3	3	4	0	3	4	2	23	E	3	0	2	0	4	4	3	2	18	R	0	2	3	4	2	3	14	R	4	3	4	11	ME	3	4	4	4	15	ME	3	4	4	3	14	ME	95	E
52	4	3	4	4	4	3	4	4	30	ME	4	3	2	2	3	3	3	3	23	E	3	3	3	3	3	3	18	E	4	4	4	12	ME	3	3	3	4	13	E	3	4	4	4	15	ME	111	ME
53	4	4	4	4	4	4	4	4	32	ME	4	2	4	2	4	4	4	4	28	ME	4	4	4	3	3	4	22	ME	4	4	2	10	ME	3	4	4	4	15	ME	4	4	4	4	16	ME	123	ME
54	4	4	4	2	2	2	1	2	21	E	4	3	2	2	2	3	2	3	21	E	2	2	2	2	1	2	11	R	2	3	2	7	R	3	3	2	2	10	R	3	4	1	2	10	R	80	E
55	3	3	3	2	0	3	4	4	22	E	3	3	4	1	3	3	2	3	22	E	3	3	3	2	3	0	14	R	3	3	3	9	E	3	3	3	3	12	E	3	3	0	0	6	D	85	E
56	2	2	2	1	0	2	1	1	11	D	3	3	2	2	2	3	0	1	16	R	1	1	1	1	1	1	6	D	1	1	1	3	MD	1	2	2	2	7	D	2	3	2	1	8	R	51	D
57	4	4	3	3	4	4	4	4	30	ME	4	3	4	1	4	4	4	4	28	ME	4	4	4	4	3	3	22	ME	3	4	4	11	ME	4	4	4	4	16	ME	4	4	3	4	15	ME	122	ME
58	2	3	2	3	3	2	3	2	20	E	4	4	3	2	2	4	3	4	26	ME	3	1	2	2	3	3	14	R	4	2	4	10	ME	3	3	2	2	10	R	3	4	2	3	12	E	92	E
59	4	4	4	2	4	3	4	2	27	ME	4	0	4	2	3	4	4	4	25	E	3	3	3	3	3	3	18	E	3	3	3	9	E	4	4	4	4	16	ME	4	4	4	4	16	ME	111	ME
60	4	4	4	4	4	4	2	2	28	ME	9	3	3	3	3	4	2	4	31	ME	4	4	4	3	3	3	21	ME	3	3	4	10	ME	4	4	4	4	16	ME	4	4	4	3	15	ME	121	ME
61	3	4	3	3	2	3	4	1	23	E	4	3	3	3	3	3	3	4	26	ME	3	2	2	3	3	1	14	R	1	1	1	3	MD	2	2	2	2	8	R	3	3	3	3	12	E	86	E
62	4	4	4	0	4	4	4	4	28	ME	4	2	4	0	4	4	4	4	26	ME	4	4	4	4	4	4	24	ME	4	4	4	12	ME	4	4	4	4	16	ME	4	4	4	4	16	ME	122	ME
63	2	4	4	0	4	1	4	4	23	E	4	4	4	0	2	4	4	4	26	ME	3	2	4	1	4	4	18	E	4	0	4	8	E	3	4	3	4	14	ME	4	0	1	2	7	D	96	E
64	2	3	1	2	2	3	3	3	19	R	4	3	2	2	1	2	1	2	17	R	0	1	2	2	1	1	7	D	2	1	1	4	D	0	1	1	2	4	MD	2	2	2	2	8	R	59	R
65	4	2	2	1	3	4	3	3	22	E	3	3	3	4	3	3	4	3	26	ME	3	4	3	4	3	4	21	ME	2	3	2	7	R	4	4	3	4	15	ME	4	4	3	4	15	ME	106	ME
66	3	2	4	3	2	3	1	0	18	R	4	3	3	1	3	1	3	2	20	E	2	3	2	3	4	3	17	E	4	3	2	9	E	4	4	3	2	13	E	4	3	4	4	15	ME	92	E

67	3	4	4	1	4	4	4	3	27	ME	4	1	4	0	4	4	4	4	25	E	4	4	4	4	4	24	ME	4	4	4	12	ME	2	4	4	4	14	ME	4	4	4	1	13	E	115	ME	
68	3	2	2	1	2	3	4	3	20	E	4	2	3	2	3	3	3	3	23	E	3	2	2	3	2	2	14	R	2	3	3	8	E	2	3	2	3	10	R	3	3	3	3	12	E	87	E
69	4	3	4	4	4	4	4	4	31	ME	4	2	4	4	4	4	4	3	29	ME	4	1	1	4	4	0	14	R	0	0	0	0	MD	4	4	4	4	16	ME	4	4	4	4	16	ME	106	ME
70	4	2	4	4	4	4	4	4	30	ME	4	2	4	4	4	4	4	4	30	ME	4	4	4	4	4	24	ME	4	4	4	12	ME	4	4	4	4	16	ME	4	4	4	4	16	ME	128	ME	
71	2	3	3	3	4	3	2	3	23	E	3	2	3	1	3	4	3	3	22	E	4	2	2	2	2	4	16	E	2	3	4	9	E	4	3	2	3	12	E	3	4	4	4	15	ME	97	E
72	4	4	4	2	4	2	3	2	25	E	4	3	2	2	3	3	2	2	21	E	2	4	4	2	2	1	15	E	1	2	2	5	D	2	3	3	2	10	R	3	3	1	3	10	R	86	E
73	4	4	4	2	2	2	3	2	23	E	4	3	4	1	2	4	3	3	24	E	3	3	3	2	2	3	16	E	3	3	3	9	E	3	3	3	3	12	E	3	3	3	3	12	E	96	E
74	4	4	4	1	2	3	4	3	25	E	4	4	3	2	2	4	3	4	26	ME	3	3	4	3	3	3	19	E	3	3	3	9	E	3	4	3	4	14	ME	3	4	3	3	13	E	106	ME
75	4	4	3	1	3	3	4	4	26	ME	4	2	4	2	4	4	2	4	26	ME	3	3	3	4	3	3	19	E	3	3	2	8	E	3	4	4	4	15	ME	3	4	3	3	13	E	107	ME
76	4	4	3	3	4	4	2	0	24	E	4	3	4	0	3	4	0	4	22	E	4	3	4	4	4	3	22	ME	3	3	3	9	E	4	4	3	3	14	ME	3	4	3	4	14	ME	105	E
77	2	2	2	3	3	3	2	1	18	R	2	3	3	1	2	2	2	2	17	R	3	1	2	0	0	0	6	D	0	0	0	0	MD	0	4	3	3	10	R	4	4	4	3	15	ME	66	R
78	0	1	2	1	1	1	2	1	9	D	1	2	1	0	1	1	1	1	8	D	1	1	1	1	2	1	7	D	1	0	1	2	MD	1	1	1	1	4	MD	2	1	1	1	5	D	35	D
79	1	2	1	0	1	1	1	1	8	D	1	2	1	2	1	3	1	1	12	D	1	1	1	1	1	1	6	D	1	1	0	2	MD	1	1	2	1	5	D	1	2	1	1	5	D	38	D
80	1	1	1	1	1	1	1	1	8	D	0	0	0	0	0	0	0	0	0	MD	0	0	0	0	0	0	0	MD	0	0	0	0	MD	2	2	2	2	8	R	2	2	2	2	8	R	24	MD
81	4	4	4	2	4	4	4	4	30	ME	4	4	4	3	4	4	4	4	31	ME	4	4	3	4	4	3	22	ME	4	4	4	12	ME	3	4	4	4	15	ME	4	4	4	4	16	ME	126	ME
82	4	4	3	2	2	4	3	4	26	ME	4	3	3	1	4	4	3	4	26	ME	1	3	3	3	3	4	17	E	4	4	4	12	ME	4	4	4	2	14	ME	3	4	3	3	13	E	108	ME
83	1	1	2	1	2	3	2	2	14	R	3	2	2	2	2	2	2	3	18	R	2	1	2	1	2	2	10	R	2	1	2	5	D	2	2	2	2	8	R	2	3	2	3	10	R	65	R
84	3	3	3	2	2	3	3	2	21	E	3	2	2	3	3	2	3	3	21	E	2	2	3	3	3	2	15	E	3	3	3	9	E	3	3	2	3	11	E	2	2	3	3	10	R	87	E
85	1	2	3	2	2	3	3	3	19	R	3	3	2	3	3	3	3	2	22	E	3	3	2	3	2	2	15	E	3	3	3	9	E	3	3	2	3	11	E	3	3	2	2	10	R	86	E
86	3	3	2	3	3	3	2	3	22	E	3	2	2	3	2	3	2	3	20	E	3	2	3	2	3	2	15	E	3	2	3	8	E	3	2	3	3	11	E	3	2	3	3	11	E	87	E
87	3	3	3	2	2	2	3	2	20	E	3	2	2	3	2	3	2	2	19	R	3	2	3	2	2	3	15	E	3	3	2	8	E	3	3	2	3	11	E	3	2	3	3	11	E	84	E
88	4	4	4	4	4	4	4	4	32	ME	4	2	4	2	4	4	4	4	28	ME	4	3	0	0	0	0	7	D	0	0	4	4	D	4	3	4	4	15	ME	4	3	4	4	15	ME	101	E
89	4	4	4	4	4	4	4	4	32	ME	4	4	4	4	3	3	4	3	29	ME	4	4	3	4	3	3	21	ME	3	3	3	9	E	4	4	4	4	16	ME	3	3	3	3	12	E	119	ME
90	3	4	3	2	3	3	3	3	24	E	3	3	3	3	3	4	3	3	25	E	3	4	4	3	3	3	20	ME	2	3	3	8	E	3	3	3	3	12	E	4	4	3	3	14	ME	103	E

Leyenda:

ME = Muy eficiente

E = Eficiente

R = Regular

D = Deficiente

MD = Muy deficiente

Anexo 10: Informe de originalidad

Anexo 11: Panel fotográfico del almacén de la empresa de servicios

Figura 1

Situación del almacén – 1



Nota: Los bienes se encuentran expuestos a riesgos de sustracción o deterioro

Figura 2

Situación del almacén – 2



Nota. No cuenta con tarjetas de control visible de ingresos y salidas de bienes.

Figura 3

Situación del almacén de materiales de construcción – 1



Nota. Los materiales que se usan para obras se encuentran expuestos a la intemperie, con riesgo de pérdidas o sustracción, sin control.

Figura 4

Situación del almacén de materiales de construcción – 2



Nota. Materiales expuestos a la intemperie con riesgo de pérdidas, sustracción y deterioro de los materiales.