



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Evaluación de la gestión de mercaderías en la Empresa de Transportes y Negocios
Generales Milan Jacob S.A.C.. Paita – Periodo 2018

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE

Contador Público

AUTORA:

Br. Rivera Agurto, Cristina Elizabeth (ORCID: 0000-0002-9728-0787)

ASESORA:

Mg. Zuazo Olaya, Norka Tatiana (ORCID:0000-0002-2416-5809)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Auditoría

PIURA – PERÚ

2019


Dedicatoria

Le dedico este trabajo de investigación a mi familia; a mis padres por creer en mí y por aconsejarme siempre, por su trabajo constante, por su amor y sacrificio en estos cinco años; a mis hermanos por apoyarme en todo momento y por el apoyo moral que me brindaron durante toda esta etapa, y a mi gran amor que siempre estuvo para aconsejarme en todo momento y acompañandome en esta aventura.

Agradecimiento

En primer lugar, a Dios, quien me ha guiado por el camino correcto para cumplir con mis metas, y quien me ha ayudado a aprender de mis errores, a mis padres y hermanos por el apoyo incondicional y económico, a mis profesores por sus sabios consejos, y a mis amigas: Isabella, Karina y Yanella por el apoyo en momentos buenos y malos tanto en mi crecimiento personal como profesional.

PÁGINA DEL JURADO

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	---------------------------------------	---

El Jurado en cargado de evaluar la tesis presentada por doña RIVERA AGURTO, CRISTINA ELIZABETH cuyo título es: **“Evaluación de la Gestión de Mercaderías en la Empresa de Transportes y Negocios Generales Milan Jacob S.A.C. Paita - Periodo 2018”**

Reunido en fecha, escucho la sustentación y la resolución de preguntas por es estudiante, otorgándole el calificativo de: (15) quince.

Piura 17 de Abril Del 2019


.....

Mg. Norka Tatiana Zuazo Olaya

PRESIDENTE


.....

SECRETARIO


.....

VOCAL



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

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Rivera Agurto, Cristina Elizabeth; estudiante de la escuela de contabilidad la Universidad César Vallejo de Piura, identificada con DNI, 74355633, con la tesis titulada: Evaluación de la Gestión de Mercaderías en la Empresa de Transportes y Negocios Generales Milan Jacob S.A.C. Paíta – Periodo 2018

Declaro bajo juramento que:

- 1) La Tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Piura, Abril 2019



Rivera Agurto Cristina Elizabeth

DNI: 74355633

Índice

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Página del jurado.....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Índice.....	vi
Índice de Tablas.....	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1. Aproximación temática	1
1.2. Marco teórico.....	6
1.3. Formulación del problema	10
1.4. Justificación del estudio	10
1.5. Objetivos	11
II. MÉTODO.....	13
2.1. Diseño de investigación	13
2.2. Población y muestra.....	13
2.3. Rigor científico	14
2.4. Método de análisis de datos.	14
2.5. Aspectos éticos	14
2.6. Variables y operacionalización.....	14
III. RESULTADOS	20
IV. DISCUSIÓN	25
V. CONCLUSIONES.....	30
VI. RECOMENDACIONES.....	31
REFERENCIAS.....	32
ANEXOS	33
Anexo 01 Guía de análisis documental	33
Anexo 02 Cronograma	36
Anexo 03 Presupuesto de la investigación.....	36
Anexo 04 Validación de instrumentos	37
Anexo 05 Acta de Aprobación de tesis.....	46

Anexo 06 Documento de similitud.....	47
Anexo 07 Autorización de publicación de tesis.....	48
Anexo 08 Autorización de la versión final del trabajo de investigación	49

Índice de Tablas

Pág.

<i>Tabla 1. Operacionalización de la variable...</i>	15
<i>Tabla 2. Recepción de mercaderías</i>	20
<i>Tabla 3. Almacenamiento... ..</i>	21
<i>Tabla 4. Control de Inventarios.....</i>	22
<i>Tabla 5. Preparación de pedidos</i>	23
<i>Tabla 6. Despacho... ..</i>	24

RESUMEN

La presente investigación titulada Evaluación de la gestión de mercaderías en la Empresa de Transportes y Negocios Generales Milan Jacob S.A.C. Paita – Periodo 2018, presentó como objetivo general; Evaluar la gestión de mercaderías en la Empresa de Transportes y Negocios Generales Milan Jacob SAC. Para esta investigación se aplicó análisis documental, todos referentes a los indicadores establecidos en la operacionalización de variables.

El tipo de investigación es descriptivo correlacional, de nivel cualitativo, diseño no experimental, la población está conformada por la empresa en estudio que tiene problemas en el área de almacén y tiene sólo 3 trabajadores.

Dentro de las conclusiones se determinan las deficiencias en las actividades dentro del área de almacén de la Empresa de Transportes y Negocios Generales Milan Jacob SAC debido a que no existe un manual de funciones, el cual es causado por una inadecuada distribución de responsabilidades, que impide aplicar las líneas de autoridad.

Palabras Clave: Gestión de mercaderías, almacén, control, inventarios.

ABSTRACT

The present investigation titled Evaluation of the management of merchandise in the Company of Transports and General Business Milan Jacob S.A.C. Paita - Period 2018, presents as a general objective; Evaluate the management of merchandise in the Transport and General Business Company Milan Jacob SAC. For this research, documentary analysis was applied, all referring to the indicators established in the operationalization of variables.

The type of research is descriptive correlational, qualitative level, non-experimental design, the population is made up of the company under study that has problems in the warehouse area and has only 3 workers.

Within the conclusions, the deficiencies in the activities within the warehouse area of the Transport and General Business Company Milan Jacob SAC are determined because there is no manual of functions, which is caused by an inadequate distribution of responsibilities, which prevents apply the lines of authority.

Keywords: Merchandise management, warehouse, control, inventories.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Aproximación temática

1.1.1. Realidad problemática

Grandes empresas hoy en día buscan obtener resultados coherentes de acuerdo a la información obtenida de manera adecuada que pueda permitir llegar a tomar decisiones para lograr el buen desempeño de la empresa.

Numerosas empresas a nivel mundial y nacional que realizan logística hoy en día son exitosas ya que, toman esta herramienta como indispensable para poder sobresalir y ser competitivos. Además, les resulta importante estar acorde a las actualizaciones que presenta la contabilidad, de tal manera que buscan llevar un determinado seguimiento de aquellos servicios o productos que se ofrecen para así obtener mayores ingresos y alcanzar sus metas a corto y largo plazo, para eso es necesario hacer uso de una eficiente gestión de almacén, el cual permitirá un mejor rendimiento. (2015)

Estupiñan, (2015) señala que, debido a los cambios que viene afrontando la contabilidad, todas las organizaciones están avanzando considerablemente y aumentando el nivel de riesgo, por lo cual la gestión de almacén se vuelve indispensable con el fin, de que el proceso que se viene dando sea el adecuado de acuerdo a las necesidades de los clientes.

Es por eso que en la actualidad se debe emplear la información de manera eficiente para hacer nuevos cambios y así evitar riesgos, los cuales corresponden a un buen manejo del control para obtener mejoras a un determinado plazo.

Este sistema fue basado en que se le denomina a un almacén un “ente vivo” en el cual entra, sale mercadería y se desplaza por todo el lugar dependiendo el tipo, tamaño y diferentes marcas.

Muñoz, (2015) refiere que toda organización debe estar al tanto del plan estratégico que necesita un negocio para proteger sus activos, además de cultivar la eficiencia operacional. Es por eso que toda organización debe tomar decisiones para dirigir en buena dirección aquellas acciones que proporcionen seguridad a la empresa.

Sin embargo, en el mundo real nos indica que aquellos problemas principales que enfrentan los emprendedores peruanos según la cámara de comercio de Lima (CCL) es la carencia de capacidad de gestión, además de la falta de conocimiento del negocio y mercado al que quieren emprender.

De igual manera, se observa en la ciudad de Piura que la mayoría de emprendedores que han realizado su sueño, relatan que uno de sus primeros problemas era la falta de conocimiento del negocio, sin embargo, fue parte de su éxito, y ahora son muy estrictos al momento de contar con un adecuado personal, y un buen registro de actividades que se realizan día a día.

En nuestra realidad se observa que, en la ciudad de Paita, en Pueblo Nuevo de Colán se encuentra operando la Empresa de Transportes y Negocios Generales Milan Jacob S.A.C., especializada en transporte de carga por carretera y a la venta de abarrotos. Esta empresa no tiene una adecuada gestión de almacén, ya que no se aplican correctamente los procedimientos y políticas que estén vinculadas a este sistema. Esto conlleva a grandes problemas que no pueden ser resueltos, debido a que el personal no cuenta con carrera técnica, no hay un control de inventarios, y no se le exige al personal cumplir con sus funciones porque ellos no cuentan con actividades establecidas por un mal manejo empresarial. También se observa deficiencias en las funciones del área de almacén ya que no tienen una estructura organizacional bien definida creando múltiples inconvenientes en el desempeño de la empresa.

Al respecto se conjetura que esta situación se relaciona con una falta de guía contable, falta de actualización informática, las cuales son indispensables para llevar un buen control.

Es necesario investigar por cuanto no se llevan a cabo las metas planteadas a corto plazo, otro aspecto a considerar es que no se llega al monto esperado para volver a invertir, los cuales no ayudan a prosperar la empresa.

Dado que se justifica por la importancia que tiene la logística en la empresa, porque se podrá optimizar la producción, así como también observar detalladamente la calidad de cada uno de los productos que se ofrecen, logrando de esta manera detectar errores, así mismo se podrán corregir y finalmente evitar que se vuelvan a repetir.

Por tanto, se pretende tener principalmente la seguridad, la calidad y una mejora continua de la empresa para así poder llegar a las metas planteadas y obtener un mejor control.

Para tal fin se va a valorar la gestión de almacén y así poder detectar algún tipo de negligencia con respecto al logro de los objetivos.

1.1.2. Trabajos previos

Para la elaboración del presente estudio, se dio inicio a la búsqueda de información con relación al tema; que es el control interno.

1.1.2.1 Antecedentes internacionales

-García, F. (2015), presento su tesis “Evaluación de control interno y su incidencia en el almacén de la Facultad Ciencias Económicas del Recinto Universitario Carlos Fonseca Amador durante el periodo 2014.” Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Nicaragua. Cuyo objetivo fue analizar el control interno en el área de almacén de la facultad. Se trabajó con una muestra de 2 personas la cuales son para el responsable de almacén y al contador. Se realizó un cuestionario para la investigación. Los resultados mostraron que en la facultad no se emplean técnicas de control interno por lo que se ve deficiente este sistema creando números de problemas en el área de almacén, debido a que no siguen los procedimientos que tiene establecida la empresa.

Aporte: El presente estudio permitió revisar los avances de la variable a estudiar, que es gestión de almacén.

-Jiménez, F. (2012), presentó su tesis titulada “Mejoras en la gestión de almacén de una empresa de ramo ferretero”. Universidad Simón Bolívar, Venezuela. En el cual el objetivo fue analizar la gestión de almacén en la empresa con el fin de obtener mejoras en la empresa. Se trabajó con una muestra de 2 personas quien es el encargado de almacén y el gerente general. Se realizó una entrevista para la investigación. Los resultados mostraron que la empresa no cuenta con un control en área de almacén, además presenta muchas deficiencias.

Aporte: El presente estado permitió analizar la variable de control interno, además que estuvo relacionada con el mismo rubro de la empresa.

-Pila, S. (2013), presentó su tesis titulada “Diseño de un sistema de control interno en la estación de servicios y lubricantes Manuel Albán.” Universidad técnica de Cotopaxi, Ecuador. En el cual el objetivo fue plantear y diseñar un sistema de control interno en la empresa. Se trabajó con una muestra de 29 personas, las cuales laboran en la entidad. Se realizó mediante la entrevista, el estudio fue descriptivo no experimental. Los resultados mostraron que la empresa no cuenta con una estructura organizacional que permita determinar las responsabilidades de cada trabajador para contribuir con la efectividad en las actividades diarias.

Aporte: El presente estado permitió analizar la variable de control interno, además que estuvo relacionada con el mismo rubro de la empresa.

1.1.2.2. Antecedentes nacionales

-Quiroz, P. (2015) en su estudio titulado “Propuesta de implementación de un sistema de control interno para mejorar la gestión económica-financiera de la empresa de transportes y servicios turismo Moche SRL año 2014”. Realizada en la Universidad Nacional de Trujillo. Perú. Cuyo objetivo fue proponer la implementación de un sistema de control de tal manera que se pueda obtener información oportuna de la empresa. La metodología fue de diseño no experimental descriptivo-transaccional. Se trabajó con una muestra de 1 empresa la cual es objeto de estudio. Los resultados mostraron que la empresa presenta un deficiente sistema de control interno y no presenta una organización definida.

Aporte: el presente estudio permitió analizar la variable del control interno, además estuvo relacionada con el mismo rubro de la empresa.

-Reyes, J. (2016), en su estudio titulado “Control interno del área de almacén y su efecto en la rentabilidad de la empresa Textil del Carmen SAC Periodo 2015”. Se realizó en la Universidad César Vallejo. Trujillo. Cuyo objetivo fue diagnosticar el impacto del control interno del área de almacén

en la rentabilidad de la organización Textil Del Carmen SAC Periodo 2015. La metodología fue de diseño no experimental de corte transversal. Se trabajó como población y muestra a la empresa Textil del Carmen SAC. Los resultados mostraron las diferentes deficiencias en el proceso del área de almacén ya que las políticas sólo son aplicadas verbalmente.

Aporte: el presente estudio permitió analizar la variable de gestión de almacén.

-Díaz, S. & Morales, O. (2017), en su estudio titulado “Evaluación del control interno del área de almacén para incrementar la eficiencia operativa en la empresa Papelería Santa Rita S.A.C. Octubre-diciembre 2014”. Se realizó en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo. Cuyo objetivo fue Incrementar la eficiencia operativa en la empresa. La metodología fue de diseño no experimental descriptivo. Se trabajó como muestra la empresa que es objeto de estudio. Los resultados mostraron que la empresa no cuenta con un proceso operativo, ya que cualquier persona ajena podía entrar al área de almacén.

Aporte: El presente estudio permitió analizar la variable en común que es gestión de almacén.

1.1.2.3. Antecedentes locales

-Timana, J. (2017) en su estudio titulado “Los mecanismos de control interno en los almacenes de las empresas comerciales en el Perú. Caso: Securindustria S.A. Piura, 2017” Realizada en la Universidad Católica de los Ángeles de Chimbote. Piura. Su objetivo fue detallar los mecanismos del control interno en el área de almacén de las diferentes empresas comerciales en el Perú y de Securindustria S.A. Piura, 2017. En este estudio el diseño de investigación fue descriptivo. Se trabajó con una muestra de la misma empresa del caso en estudio. Se llevaron a cabo entrevistas y cuestionarios con preguntas relacionadas a la presente investigación. Los resultados fueron que no existe un control de salidas de mercaderías y por ende ninguna otra función se lleva a cabo de manera eficiente en el área de almacén, lo cual pone en riesgo el cumplimiento de la empresa.

Aporte: el presente estudio permitió analizar la variable en común que es la gestión de almacén.

-Guerra, L. (2015), en su estudio titulado “El control interno y su incidencia en la gestión de las MYPES ubicadas en el mercado central de Piura”. Se realizó en la Universidad Nacional de Piura. Piura. Su objetivo fue analizar si los hechos de control interno inciden en los resultados de la gestión empresarial de las micro y pequeñas empresas que están ubicadas en el mercado central de Piura. La metodología fue de diseño no experimental analítico. Se trabajó con una muestra de 50 empresas dedicadas al rubro de los cuales se encuestó a 2 personas por cada establecimiento en el cual se consideró al propietario y al trabajador, se llevó a cabo una encuesta. Los resultados fueron que las Mypes que se encuentran posicionadas en el mercado central de Piura no tienen las condiciones que exige la ley, además de no contar con una normatividad interna tales como un estatuto, directivas o aquellos procedimientos que exige el control interno para llevar a cabo sus actividades.

Aporte: el presente estudio permitió analizar la variable en común que es el control interno.

1.2. Marco teórico

1.2.1. Gestión de almacén

Escudero, (2016) nos dice que almacén se define como un lugar, terreno o edificio donde se deposita todo tipo de mercaderías para luego hacer uso de estas.

También Muñoz, (2015) nos dice que toda empresa comercial no necesariamente se vende toda la mercadería que se obtiene en un solo momento, sino que se debe disponer de un determinado lugar para físico en donde se pueda guardar los productos que aún no están destinados a un propietario. Además, en las empresas industriales, los componentes y materia prima que son utilizadas para la elaboración de un determinado producto, por lo que también se le debe asignar un lugar de almacén. Por tales razones es

necesario que a toda empresa se le asigne un lugar físico para almacenar los productos que aún no tienen salida.

Además, Flamarique, (2017) nos dice que la gestión de mercaderías puede llegar a estar al aire libre o de estar en lugar abierto dependiendo la actividad económica, también el poder almacenar la mercadería es una gran necesidad para las empresas, ya que esta gestión permite mantener un equilibrio entre oferta y demanda, ya que a veces la demanda no coincide con la oferta del producto debido a la demora de la producción, la distancia, ente otros motivos.

1.2.2. Funciones de la gestión de mercaderías

1.2.2.1. Recepción de mercaderías

Consiste en guardar los diferentes productos que son enviados por los distintos proveedores de la empresa. En este punto se considera que las descripciones de los productos coincidan con los comprobantes, además de verificar la cantidad, calidad, entre otras características que corresponden a los productos. (Escudero, 2016).

García, (2011) nos dice que la recepción de mercaderías es dar una entrada a los productos que son enviados para llevar un minucioso control de calidad, verificar que la orden de compra sea correcta y confirmar que la empresa es el destinatario.

1.2.2.2. Almacenamiento

Es el punto en donde los productos que son ingresados sean colocados en un lugar determinado para ubicarlos fácilmente mediante transporte interno como los elevadores, carretillas, etc. y medios fijos como soportes, instalaciones, etc. (Escudero, 2016).

También un almacén debe contar con adecuadas instalaciones para que los productos sean detectados de manera eficiente. Además, se debe contar con accesibilidad a toda la mercadería, tener una adecuada rotación de stock, y advertir del espacio disponible. (Pérez, 2006).

1.2.2.3. Control de inventarios

Significa poder calcular de manera correcta la mercadería que es ingresada y a la vez preparar los diferentes pedidos. (Escudero, 2016).

Según Guerrero, (2009) nos dice que los inventarios son necesarios ya que gracias a este las empresas funcionan y así dan una respuesta eficiente a los clientes, además se debe tener en cuenta el desarrollo de inventarios físicos, y los informes de los controles periódicos de control de stock.

1.2.2.4. Preparación de pedidos

Es el punto en el cual se escogen los diferentes productos de un determinado pedido, teniendo en cuenta el lote, fecha de vencimiento, etc. (Escudero, 2016).

Marin, (2015) nos dice que todo pedido debe obtener datos de ordenes clasificadas, identificar las necesidades de los clientes, e identificar el recorrido del pedido.

1.2.2.5. Despacho

Es aquel proceso en el cual se realiza la salida de mercadería que va primero por la emisión de la documentación como lo es la guía de remisión, lo que es la revisión de los productos; hasta el transporte de la mercadería hasta su lugar de destino. (Escudero, 2016).

Roux, (2009) hace referencia que en esta fase se debe revisar minuciosamente la documentación de salida, garantizar la calidad en la entrega y verificar el recibo del pedido para la entrega de mercadería.

1.2.3. Principios y objetivos en la gestión de almacén

Escudero, (2016) hace referencia que en los principios se encuentra la coordinación con otros procesos logísticos, el equilibrio en el manejo de los niveles de inventarios y en servicio al cliente, y la flexibilidad para adaptarse a los cambios. También nos dice que los objetivos de la gestión de almacén son: Minimizar espacio empleado, evitar pérdidas a consecuencia de robos, e incrementar la seguridad de los productos.

1.2.4. Tipos de almacén

1.2.4.1. Según Régimen Jurídico

Según Flamarique, (2017) nos dice que:

Todo almacén puede estar sujeto a varios regímenes jurídicos como lo es el de propiedad que la empresa hace uso del local porque es dueña de la infraestructura; de alquiler en el cual la organización hace un pago mensual a un tercero por el local por medio de un contrato; y de arrendamiento financiero en el cual la empresa paga un monto mensual a un tercero por el terreno durante un determinado periodo mediante un contrato que al finalizar paga un monto restante y la propiedad pasa a ser suya.

1.2.4.2. Según las necesidades de la empresa

Según Flamarique, (2017) nos dice que:

Todo tipo de almacén es de acorde a las actividades, en materia prima los almacenes son adaptados a las características de los productos en proceso; los productos semielaborados son almacenes ya preparados para custodiar aquellos productos que aún no terminan el proceso de producción; en los materiales consumibles son un tipo de almacén por ejemplo para el producto final o materiales como materiales de embalaje u oficina; en los productos finales son almacenes ya destinados a artículos terminados para ser entregados a los clientes como los productos de ferretería, congelados.

1.2.5. Métodos de almacenamiento

Según García, (2011) nos dice que:

Existe dos tipos de almacenamiento uno que es almacén ordenado el cual tiene determinado ya los lugares fijos de cada producto este tipo de orden de almacén es comúnmente encontrados en pequeñas y medianas empresas; y existe también el almacén caótico el cual se asignan las ubicaciones mediante la mercadería que va llegando a almacén, este tipo se da frecuentemente en empresas pequeñas, medianas o grandes, dependiendo de la rotación.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema General

- ¿En qué estado se encuentra la gestión de mercaderías en la Empresa de Transportes y Negocios Generales Milan Jacob SAC?

1.3.2. Problemas Específicos

- ¿Cómo se lleva a cabo la recepción de materiales en el área de almacén de la Empresa de Transportes y Negocios Generales Milan Jacob SAC?
- ¿Existe un adecuado almacenamiento de materiales en el área de almacén de la Empresa de Transportes y Negocios Generales Milan Jacob SAC?
- ¿De qué manera se lleva el control de inventarios en el área de almacén de la Empresa de Transportes y Negocios Generales Milan Jacob SAC?
- ¿Cómo se lleva a cabo la preparación de pedidos en el área de almacén de la Empresa de Transportes y Negocios Generales Milan Jacob SAC?
- ¿Cómo se realiza el despacho en el área de almacén de la Empresa de Transportes y Negocios Generales Milan Jacob SAC?
- ¿Cuál sería la propuesta adecuada para la gestión de mercaderías en de la Empresa de Transportes y Negocios Generales Milan Jacob SAC?

1.4. Justificación del estudio

La buena gestión de mercaderías en las empresas a nivel nacional es indispensable ya que gracias a ello se puede conocer de manera directa la forma en como se viene gestionando aquellos recursos en los almacenes, para cumplir eficientemente con los pedidos y así cumplir como empresa frente a las necesidades de los clientes.

Ante lo mencionado, es importante y considerable el presente estudio, debido a que permitirá identificar el proceso actual de la gestión de mercaderías

que se está realizando en la Empresa de Transportes y Negocios Generales Milan Jacob SAC, con la determinación de los resultados se podrá obtener una mayor información y se podrá generar propuestas, las cuales podrán ser aplicadas para poder aumentar la productividad.

Desde el punto de vista práctico hacer un buen uso de la gestión de mercaderías es muy importante ya que orienta a las empresas a mantener un control eficiente de las actividades en almacén y así cumplir con los objetivos a corto y largo plazo. Además, ayuda a las empresas a mejorar sus servicios de manera eficiente y eficaz.

Finalmente, a nivel metodológico, es un estudio de caso que ayudará como antecedente, de manera que, oriente a los investigadores en los estudios similares posteriormente, el cual toma como variable gestión de mercaderías.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo general

- Evaluar la gestión de mercaderías en la Empresa de Transportes y Negocios Generales Milan Jacob SAC.

1.5.2. Objetivos específicos

- Analizar cómo se realiza la recepción de mercaderías en el área de almacén de la Empresa de Transportes y Negocios generales Milan Jacob SAC.
- Determinar si existe un adecuado almacenamiento de mercadería en el área de almacén de la Empresa de Transportes y Negocios Generales Milan Jacob SAC.
- Diagnosticar de qué manera se lleva a cabo el control de inventario en el área de almacén de la Empresa de Transportes y Negocios Generales Milan Jacob SAC.
- Definir si existe una adecuada preparación de pedidos en el área de almacén de la Empresa de Transportes y Negocios Generales Milan Jacob SAC.
- Identificar cómo se realiza el despacho en el área de almacén de la Empresa de Transportes y Negocios Generales Milan Jacob SAC.

- Diseñar una propuesta para la gestión de mercaderías en la Empresa de Transportes y Negocios Generales Milan Jacob SAC.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

El diseño es no experimental. Lo que diseño significa es referirse a un plan para poder conseguir la información deseada. Este diseño no permite manipular la variable en estudio, no se puede variar de manera intencional, ya que no se realiza ninguna situación, sino que solo se analizan aquellas situaciones que ya existen. (Hernández, Fernández & Baptista, 2010).

El enfoque es cualitativo, ya que en la investigación se observan hechos de una teoría coherente, el cual evalúa el desarrollo de los sucesos. (Hernández; Fernández & Baptista, 2010). Por tal la presente investigación es de enfoque cualitativo cuyo instrumento es la guía de análisis documental.

Esta investigación es de diseño de estudio de caso ya que es un análisis intensivo, y se centra en observaciones naturalistas y datos recopilados del análisis documental, además es un aspecto social o suceso ubicado en un determinado espacio y en un tiempo en particular que es objeto de interés del estudio. (Simons, 2009).

2.2. Población y muestra

2.2.1. Población

La población es aquel grupo de casos que son similares a una serie de estudio en la cual se pretende diversificar los resultados. (Hernández, Fernández & Baptista, 2010). En el estudio la población que se consideró es el área de almacén de la Empresa de Transportes y Negocios Generales Milan Jacob SAC.

2.2.2. Muestra

La muestra es un pequeño grupo que en consecuencia es derivada de la población, un grupo que es objeto de estudio en dicha investigación. (Hernández, Fernández & Baptista, 2010). En la presente investigación la muestra es el área de almacén de la Empresa de Transportes y Negocios Generales Milan Jacob SAC, la cual ha sido objeto de investigación, en este caso la población y muestra coinciden.

2.2.3. Escenario de estudio

La empresa en estudio está ubicada en la ciudad de Paita, en Pueblo Nuevo de Colán que tiene como razón social Empresa de Transportes y Negocios Generales Milan Jacob S.A.C., especializada en transporte de carga por carretera y a la venta de abarrotos.

2.3. Rigor científico

La validez es el nivel en el que el instrumento es capaz de brindar datos que muestren realmente aquellos aspectos de interés, brinda también claridad en el instrumento y conocimiento de la variable a estudiar. (Landeau, 2007).

Por tal la guía de análisis documental ha sido validada por expertos en el área contable.

2.4. Método de análisis de datos.

En el análisis de datos cualitativos se utilizó el tipo de código explicativo de acuerdo a la información bruta recogida en la guía de análisis documental, ya que se hizo una verificación de los documentos que estaban en el área de almacén.

2.5. Aspectos éticos

Para la preparación del desarrollo del estudio se realizó mediante las políticas de formato que establece la Universidad Cesar Vallejo; además se utilizó aquellos formatos vinculados con las normas APA.

2.6. Variables y operacionalización

La variable para este estudio es: Gestión de mercaderías; en las cuales se encuentra la recepción de mercaderías, almacenamiento, control de inventarios, preparación de pedidos, y despacho, que a la vez son usadas como dimensiones de la variable en estudio.

Tabla 1 Operacionalización de la variable.

	DEFINICIÓN CONCEPTU AL	DEFINICIÓN OPERACION AL	DIMENSION ES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	SUBCATEGORÍA		INSTRUMENTO
GESTIÓN DE ALMACÉN	Escudero, (2016) nos dice que almacén se define como un lugar, terreno o edificio donde se deposita todo tipo de mercaderías para luego	Toda empresa comercial no necesariamente se vende toda la mercadería que se obtiene en un solo momento, sino que se debe disponer de un determinado lugar para físico en donde se pueda guardar	RECEPCIÓN DE MERCADERÍA	En este punto se considera que las descripciones de los productos coincidan con los comprobantes, además de verificar la cantidad, calidad, entre otros que corresponden a los productos. (Escudero, 2016)	-Condiciones óptimas al recepcionar la mercadería	¿Se verifica las condiciones óptimas al recepcionar la mercadería?	-GUÍA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL
					Verificación de la orden de compra por el responsable de almacén	¿El responsable de almacén verifica la orden de compra de mercadería?	
					-Documentos que respaldan la mercadería y las normas tributarias	¿Los documentos que respaldan la mercadería están acorde a las normas tributarias?	

	hacer uso de estas.	los productos que aún no están destinados a un propietario. Además, en las empresas industriales, los componentes y materia prima que son utilizadas para la elaboración de un determinado producto, por lo que también se le debe asignar un lugar de almacén. Por	ALMACENAMIENTO	Es el punto en donde los productos que son ingresados sean colocados en un lugar determinado para ubicarlos fácilmente. (Escudero, 2016)	-Normas de seguridad para el control de materiales de almacén	¿ La empresa cuenta con normas de seguridad que garantice el control de materiales de almacén?	-GUÍA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL
					-Conocimiento de las funciones para el buen almacenamiento	¿Los trabajadores del área de almacén conocen sus funciones para el buen almacenamiento?	
					-Rotación adecuada del stock	¿ En el área de almacén se rota adecuadamente el stock?	
					Advertencia de las condiciones que reúne el almacén	¿El encargado advierte de las condiciones que reúne el almacén?	

		tales razones es necesario que a toda empresa se le asigne un lugar físico para almacenar los productos que aún no tienen salida.	CONTROL DE INVENTARIO	Significa poder calcular de manera correcta la mercadería que es ingresada y a la vez preparar los diferentes pedidos. (Escudero, 2016)	-Inventarios físicos al culminar el ejercicio económico	¿ Se desarrollan inventarios físicos al culminar el ejercicio económico por los encargados de almacén?	-GUÍA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL
					-Informe de controles periódicos de stock	¿Se realiza un informe de controles periódicos de stock?	
					-Se autoriza la salida de mercadería por el responsable del área de almacén	¿En responsable del área de almacén tiene como función autorizar la salida de mercadería?	
				Es el punto en el cual se escogen los diferentes productos de un	-Se verifica los datos de las ordenes en el momento de preparar pedidos	¿El área de compras verifica los datos de las ordenes en el momento de preparar pedidos?	

			PREPARACIÓN DE PEDIDOS	determinado pedido, teniendo en cuenta el lote, fecha de vencimiento, etc. (Escudero, 2016)	-Se identifican las necesidades de los clientes	¿ El área de ventas sabe identificar las necesidades de los clientes para preparar sus pedidos?	-GUÍA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL
			DESPACHO	Es aquel proceso en el cual se realiza la salida de mercadería que va primero por la emisión de la documentación como lo es la guía de remisión, lo que es la revisión	-Conocimiento de los procesos de los pedidos	¿El área de almacén conoce el proceso de los pedidos a entregar?	-GUÍA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL
					-Verificación la documentación de salida de mercadería	¿El área de almacén verifica la documentación de salida de mercadería?	
					-Garantizar las condiciones de entrega de mercadería	¿ El área de almacén garantiza buenas condiciones de entrega de mercadería?	

				de los productos; hasta el transporte de la mercadería hasta su lugar de destino. (Escudero, 2016)	-Verificación de la orden de despacho	¿Antes de entregar el pedido se verifica la orden de despacho del pedido?	
--	--	--	--	---	---------------------------------------	---	--

III. RESULTADOS

LA GUÍA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL ES UN ESTUDIO DE DOCUMENTOS
EL CUAL PUEDE SER ELECTRÓNICO, AUDIOVISUAL, PAPEL, ETC
EVALUAR LA GESTIÓN DE MERCADERÍAS EN LA EMPRESA DE
TRANSPORTES Y NEGOCIOS GENERALES MILAN JACOB SAC

RAZÓN SOCIAL:	Empresa de transportes y negocios generales Milan Jacob SAC
DIRECCIÓN (DEPARTAMENTO,DISTRITO,PROVINCIA):	Piura, Paita, Pueblo nuevo de Colán
FECHA:	02-06-2018
ÁREA A APLICAR EL INSTRUMENTO:	Área de Almacén
NOMBRE DE LA OBSERVADORA:	Cristina Rivera Agurto

3.1. Recepción de mercaderías en el área de almacén de la Empresa de Transportes y Negocios generales Milan Jacob SAC.

Tabla 2. Recepción de mercaderías

N°	ÍTEMS	TIENE		SE REVISÓ		FUENTES DE VERIFICACIÓN
		SI	NO	SI	NO	
01	¿Se verifica las condiciones óptimas al recepcionar la mercadería?	X		X		Facturas / guías de remisión / verificar los productos.
02	¿El responsable de almacén verifica la orden de compra de mercadería?		X	X		Facturas / guías de remisión / verificar los productos.
03	¿Los documentos que respaldan la mercadería están acorde a las normas tributarias?	X		X		Facturas / guías de remisión / boletas de venta

Fuente: Guía de análisis documental aplicada a la Empresa de Transportes y Negocios Generales Milan Jacob SAC

Interpretación:

Los resultados encontrados según la guía de análisis documental en la empresa arroja que si se verifican las condiciones de cada producto que es ingresado ya que se revisa la fecha de vencimiento y que se encuentre en buen estado, también no se constatan las ordenes de compras, ya que ni bien es ingresada la mercadería los recibos de compra solo son acumulados en un archivador sin ser observados detenidamente, ni tener un orden y por último los comprobantes de pago son correctos de acuerdo a las boletas de venta, facturas, guías de remisión que son ingresadas.

3.2. Almacenamiento de mercadería en el área de almacén de la Empresa de Transportes y Negocios Generales Milan Jacob SAC.

Tabla 3. Almacenamiento

N°	ÍTEMS	TIENE		SE REVISÓ		FUENTES DE VERIFICACIÓN
		SI	NO	SI	NO	
01	¿La empresa cuenta con normas de seguridad que garantice el control de materiales de almacén?		X	X		Cámaras de seguridad / registros de mercaderías
02	¿Los trabajadores del área de almacén conocen sus funciones para el buen almacenamiento?		X	X		Registros de videos de seguridad / registro del personal
03	¿ En el área de almacén se rota adecuadamente el stock?	X		X		Valuación de inventarios (Método promedio)
04	¿El encargado advierte de las condiciones que reúne el almacén?		X	X		Registros de mercaderías que cuente con verificar la disponibilidad de almacén

Fuente: Guía de análisis documental aplicada a la Empresa de Transportes y Negocios Generales Milan Jacob SAC

Interpretación:

Los resultados encontrados según la guía de análisis documental expresan que la empresa no cuenta con normas de seguridad, ya que cualquier persona ajena al puesto ordena la mercadería, también se encontró que no existe un manual de funciones para cada uno de los trabajadores del área de almacén, por lo que todos realizan las mismas actividades ocasionando un caos, y no se controla el ingreso al área de almacén, también en la

empresa rotan el stock de acuerdo a la mercadería que se solicita. No existe una adecuada rotación de stock, por lo que se generan problemas con los clientes, y no se advierte de las condiciones del lugar, debido a que no hay una persona encargada que verifique que los productos sean almacenados de manera correcta y en un lugar correcto.

3.3. Control de inventario en el área de almacén de la Empresa de Transportes y Negocios Generales Milan Jacob SAC.

Tabla 4. Control de inventarios

N°	ÍTEM	TIENE		SE REVISÓ		FUENTES DE VERIFICACIÓN
		SI	NO	SI	NO	
01	¿ Se desarrollan inventarios físicos al culminar el ejercicio económico por los encargados de almacén?	X		X		Control de inventarios mediante peps
02	¿Se realiza un informe de controles periódicos de stock?		X	X		Control de inventarios mediante peps
03	¿El responsable del área de almacén tiene como función autorizar la salida de mercadería?		X	X		Guías de remisión de salida de mercadería y comprobantes

Fuente: Guía de análisis documental aplicada a la Empresa de Transportes y Negocios Generales Milan Jacob SAC

Interpretación:

Los resultados encontrados según la guía de análisis documental en la empresa expresan que se llevan a cabo inventarios físicos pero adaptados a lo que los trabajadores de almacén entiendan, ya que ellos no cuentan con una carrera técnica en almacén y hacen sólo lo que esta a su alcance para tratar de sobrellevar un apropiado control, y no aplican un determinado inventario, además solo realizan sus inventarios sin brindar un informe periódico al encargado de almacén, ya que no conocen las normas para aplicar un formato determinado. Además hay periodos en los que no se realizan inventarios. Y por ultimo se encontró que cualquier trabajador puede autorizar la salida de mercadería.

3.4. Preparación de pedidos en el área de almacén de la Empresa de Transportes y Negocios Generales Milan Jacob SAC.

Tabla 5. Preparación de pedidos

N°	ÍTEMS	TIENE		SE REVISÓ		FUENTES DE VERIFICACIÓN
		SI	NO	SI	NO	
01	¿El área de compras verifica los datos de las ordenes en el momento de preparar pedidos?	X		X		Órdenes de compra
02	¿ El área de ventas sabe identificar las necesidades de los clientes para preparar sus pedidos?	X		X		Órdenes de compra
03	¿El área de almacén conoce los procesos de los pedidos a entregar?		X	X		Órdenes de compra /

Fuente: Guía de análisis documental aplicada a la Empresa de Transportes y Negocios Generales Milan Jacob SAC

Interpretación:

Los resultados encontrados según la guía de análisis documental en la empresa expresan que el área de compras si verifica de manera minuciosa las ordenes de los pedidos, además que si se sabe identificar las necesidades de los clientes a través de los seguimientos que se realizan con llamadas y encuestas. Y finalmente se encontró que en el área de almacén no se conoce el proceso de los productos, desde que la mercadería ingresa hasta que sale.

3.5. Despacho en el área de almacén de la Empresa de Transportes y Negocios Generales Milan Jacob SAC.

Tabla 6. Despacho

N°	ÍTEMS	TIENE		SE REVISÓ		FUENTES DE VERIFICACIÓN
		SI	NO	SI	NO	
01	¿El área de almacén verifica la documentación de salida de mercadería?		X	X		Orden de destino y productos revisados
02	¿ El área de almacén garantiza las condiciones de entrega de mercadería?		X	X		Revisión de productos antes de salir
03	¿Antes de entregar el pedido se verifica la orden de despacho?		X	X		Orden de compra

Fuente: Guía de análisis documental aplicada a la Empresa de Transportes y Negocios Generales Milan Jacob SAC

Interpretación:

Los resultados encontrados según la guía de análisis documental en la empresa arroja que no se verifica con frecuencia la documentación de salida de los pedidos, ya que entre todos los trabajadores no se abastecen para realizar la función, además el área de almacén cree garantizar condiciones óptimas en los productos, sin embargo se verificó que algunos productos están desgastados superficialmente y aun así están aptos para su salida, y por último se encontró que el área de almacén no revisa que el pedido sea el correcto para ser enviado al cliente, ya que no existe una persona encargada de hacer dicha actividad.

IV. DISCUSIÓN

Discusión 1

Respecto al objetivo sobre: analizar cómo se realiza la recepción de mercaderías en el área de almacén de la Empresa de Transportes y Negocios Generales Milan Jacob SAC, según las evidencias encontradas en el área de almacén, se encontró que sí se verifican las condiciones de cada producto que es ingresado, además se comprobó la fecha de vencimiento y que se encuentre en buen estado, así mismo los comprobantes de pago son correctos a las normas tributarias de acuerdo a boletas de venta, facturas, guías de remisión, sin embargo las órdenes de compras no se toman en cuenta ya que, ni bien es ingresada la mercadería los recibos de compra solo son acumulados en un archivador sin verificar; esto implica que la recepción de mercaderías en el área de almacén se encuentra en desequilibrio social, ya que no existe un adecuado orden y esto conllevó a que los trabajadores del área de almacén dupliquen funciones, también no se informaba de la revisión de mercadería que ingresaba y no se pudo encontrar ciertos comprobantes, por ende llevó a cometer varios errores a la empresa.

En relación a la teoría, la recepción de mercadería consiste en guardar los diferentes productos que son enviados por los distintos proveedores de la empresa. En este punto se considera que las descripciones de los productos coincidan con los comprobantes, además de verificar la cantidad, calidad, entre otras características que corresponden a los productos. (Escudero, 2016). Los resultados encontrados son similares a los de García (2013) en su estudio sobre *Evaluación de control interno y su incidencia en el almacén de la Facultad Ciencias Económicas del Recinto Universitario Carlos Fonseca Amador durante el periodo 2014*, ya que se encontró que no existía un buen manejo de la recepción de las mercaderías en el área de almacén. Se detectó deficiencia en la recepción ya que el encargado de almacén no confrontaba lo que es la orden de compra, muchas veces solo recibía los insumos sin recibir una orden de compra autorizada; además todas las deficiencias son debido a una falta de asignación de funciones, y esto conlleva a cometer múltiples errores que debe enfrentar la entidad.

Discusión 2

Respecto al objetivo sobre: determinar si existe un adecuado almacenamiento de mercadería en el área de almacén de la Empresa de Transportes y Negocios Generales Milan Jacob SAC, según las evidencias encontradas en el área de almacén la empresa no cuenta con normas de seguridad y cualquier persona ajena al puesto ordena la mercadería; además no existe un manual de funciones para para realizar adecuadamente sus actividades diarias en el área de almacén, así mismo no se controla los ingresos al área de almacén. En la empresa se rota el stock de acuerdo a la mercadería que se necesita en el momento, no existe una adecuada rotación de stock y por último no se advierte de las condiciones del lugar, debido a que no hay una persona encargada de comprobar que los productos sean almacenados de manera correcta y en un lugar correcto; esto implica que el almacenamiento se encuentra en total deficiencia debido a que no se sigue un proceso adecuado para cuidar de la mercadería, esto conlleva a desconocer las ubicaciones de los productos, a perder tiempo y a provocar situaciones de frustración entre los trabajadores.

En relación a la teoría, un almacén debe contar con adecuadas instalaciones para que los productos sean detectados de manera eficiente. Además, se debe contar con accesibilidad a toda la mercadería, tener una adecuada rotación de stock, y advertir del espacio disponible. (Pérez, 2006). Los resultados encontrados son similares a los de Jiménez (2012) en su estudio sobre *Mejoras en la gestión de almacén de una empresa de ramo ferretero*, ya que se realizó un estudio en la empresa y se encontró que no existía un buen almacenamiento de mercaderías, pues era difícil encontrar ciertos productos. Sin embargo, el no contar con un adecuado almacenamiento no fue tan significativo por un corto tiempo ya que no impidió un crecimiento de la empresa. Pero, mientras el tiempo avanza y la empresa crece, éstas deficiencias se vuelven problemas mayores impidiendo la eficiencia y productividad, tales como la mala calidad en las instalaciones, y también en los recursos.

Discusión 3

Respecto al objetivo sobre: determinar de qué manera se lleva a cabo el control de inventario en el área de almacén de la Empresa de Transportes y Negocios Generales Milan Jacob SAC, según las evidencias encontradas en el área de almacén si se desarrollan inventarios físicos, pero adaptados a lo que los encargados de almacén puedan entender, no aplican un determinado inventario y no se realiza ningún informe periódico al encargado de almacén. Además, hay periodos en los que no se realizan inventarios y cualquier trabajador puede autorizar la salida de mercadería.; esto implica que la empresa pasa por etapas de duplicidad de funciones, desequilibrio social, debido a no contar con funciones específicas, también se analizó que en algunas ocasiones se quedó mal con los clientes debido a no contar con suficiente mercadería, finalmente el control de inventarios en la empresa se encuentra en desventaja ya que no existe un adecuado seguimiento de productos que están en almacén y eso genera cierta incertidumbre con respecto a los productos existentes causando clientes insatisfechos y cierta pérdida de dinero para la empresa.

En relación a la teoría, Guerrero (2009) nos dice que los inventarios son necesarios ya que gracias a este las empresas funcionan y así dan una respuesta eficiente a los clientes, además se debe tener en cuenta el desarrollo de inventarios físicos, y los informes de los controles periódicos de control de stock. Los resultados encontrados son similares a los de Reyes (2016) en su estudio sobre *Control interno del área de almacén y su efecto en la rentabilidad de la empresa Textil del Carmen SAC Periodo 2015*, ya que este estudio mostró las diferentes deficiencias en el proceso del área de almacén ya que no se aplican políticas ni procedimientos en el control de inventarios. Debido a que existe la mala práctica de inventarios por no saber ejecutar el método promedio, además el encargado de almacén no tiene un determinado tiempo para presentar los inventarios, lo cual conlleva a cometer errores en las diferentes actividades y a la mala gestión de inventarios.

Discusión 4

Respecto al objetivo sobre: determinar si existe una adecuada preparación de pedidos en el área de almacén de la Empresa de Transportes y Negocios Generales Milan Jacob SAC, según las evidencias encontradas en el área de almacén, en el área de compras si se verifica de manera minuciosa las ordenes de los pedidos. Además, se sabe identificar las necesidades de los clientes a través de los seguimientos que se realizan con llamadas, encuestas. Sin embargo, el área de almacén no conoce el proceso en sí de los productos; esto implica que en la preparación de los pedidos del área de almacén se encuentra en cierta desventaja debido a que se pierde tiempo tratando de buscar los productos ya que se desconoce el lugar en el que se encuentra, la falta de comunicación entre los encargados del área de almacén por el desorden de las actividades y duplicidad de funciones. Esto conlleva a una mala relación en el área de almacén por una mala comunicación, afectando el buen servicio al cliente.

En relación a la teoría, Marin (2015) nos dice que todo pedido debe obtener datos de ordenes clasificadas, identificar las necesidades de los clientes, e identificar el recorrido del pedido. Los resultados encontrados son similares a los de Díaz & Morales, (2017), en su estudio sobre *Evaluación del control interno del área de almacén para incrementar la eficiencia operativa en la empresa Papelería Santa Rita S.A.C. Octubre-diciembre 2014*, ya que en esta investigación se demostró que la empresa no cuenta con un proceso operativo, ya que cualquier persona ajena podía entrar al área de almacén y tomar el cargo de la preparación de los pedidos entre otras funciones. Además, no cuenta con herramientas necesarias para efectuar los pedidos de manera eficiente, esto conllevó a que se generen conflictos dentro de la organización.

Discusión 5

Respecto al objetivo sobre: identificar cómo se realiza el despacho en el área de almacén de la Empresa de Transportes y Negocios Generales Milan Jacob SAC, según las evidencias encontradas en el área de almacén sí se verifica la documentación de salida de los pedidos, además el área de almacén cree garantizar condiciones óptimas en los productos, sin embargo algunos productos están desgastados superficialmente y aún así están aptos para su salida, más no se revisa la fecha de vencimiento de cada producto; esto implica que en el despacho del área de almacén se encuentra en desventaja debido a que no se cuida el bienestar de los productos, el cual pone en riesgo el desempeño de la empresa y su imagen.

En relación a la teoría, es aquel proceso en el cual se realiza la salida de mercadería que va primero por la emisión de la documentación como lo es la guía de remisión, lo que es la revisión de los productos; hasta el transporte de la mercadería hasta su lugar de destino (Escudero, 2016). Los resultados encontrados son similares a los de Timana (2017) en su estudio sobre *Los mecanismos de control interno en los almacenes de las empresas comerciales en el Perú. Caso: Segurindustria S.A. Piura, 2017*, ya que no existe un control de salidas de mercaderías, no cuenta con un manual de procedimientos, el cual disminuye la productividad de la empresa poniendo en riesgo el desempeño de la empresa a pesar de tener varios años en el mercado.

V. CONCLUSIONES

- La causa de las deficiencias en las actividades dentro del área de almacén de la Empresa de Transportes y Negocios Generales Milan Jacob SAC se deben a que la gestión de mercaderías no es la apropiada, no existe un manual de funciones, a causa de una inadecuada distribución de responsabilidades, que impide aplicar las líneas de autoridad, originando defectos en el ingreso y salida de mercaderías e información de datos y registros.
- En el área de almacén no se verifica el estado y la cantidad de las órdenes de la mercadería que es ingresada, ya que no existe una persona para realizar las funciones correspondientes.
- El área de almacén no tiene una adecuada custodia ya que no cuenta con normas de seguridad, y cualquier persona ajena puede acceder a la mercadería, además no se conoce con exactitud los procedimientos de este proceso y no se advierte de las condiciones del lugar.
- Incumplimiento de inventarios por no manejarlos adecuadamente, no se presentan a tiempo, pues la persona encargada no cuenta con conocimientos en estas funciones.
- No existe una adecuada preparación de pedidos, debido a la falta de información con respecto a que no se conoce el proceso de los productos en el área de almacén, y los pedidos se elaboran inadecuadamente.
- La documentación de salida no se le da el uso adecuado, debido a que no se cuenta con un formato de salida de mercadería y el responsable del almacén hace la entrega sin autorizar un documento.
- La empresa no cuenta con una estructura bien definida, no cuenta con determinadas funciones que garantice el cumplimiento en las diferentes áreas.

VI. RECOMENDACIONES

- Se recomienda implementar un Manual de funciones en el Área de almacén y capacitaciones para todos los trabajadores para cumplir con las normas eficientemente. Además, impulsar las relaciones y la comunicación en las diferentes áreas, el cual permite mejorar los procesos en las ventas.
- Se recomienda implementar formatos para llevar un control de la mercadería que es ingresada al área de almacén y contratar personal apto para las funciones.
- Se recomienda codificar los productos, con el fin de contar con una orden que permita encontrar los productos, sin tener dificultades, además incorporar cámaras de seguridad para la protección de la mercadería en la empresa.
- Se recomienda implementar un formato de método promedio en control de inventarios en el área de almacén.
- Dar rastreo al proceso desde entradas hasta salidas de mercadería en el área de almacén y elaborar requerimientos para cada colaborador e incorporar capacitaciones constantes, para tener trabajadores actualizados.
- Ejecutar formatos para dar salida a la mercadería del área de almacén e implementar cámaras de seguridad.
- Se recomienda aplicar la propuesta planteada en la investigación para un mejor desempeño de la empresa y así mantener en orden todas las funciones del área de almacén.

REFERENCIAS

- Escudero, J. (2015). *Técnicas de almacén*. Madrid: Ediciones Paraninfo SA.
- Estupiñan, R. (2006). *Control interno y fraudes*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Flamarique, S. (2017). *Gestión de operaciones de almacenaje*. Barcelona: Marge Books SL.
- Gaitán, R. E. (2006). *Control interno y fraudes*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- García, L. A. (2011). *Gestión logística en centros de distribución, bodegas y almacenes*. Bogotá: Eco-Editorial.
- Guerrero, H. (2011). *Inventarios, manejo y control*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. Mexico: Interamericana Editores S.A.
- Marín, B. (2015). *Preparación de pedidos y venta de productos*. Madrid: Ediciones Paraninfo SA.
- Moreno, M. (2000). *Introducción a la metodología de la investigación educativa*. Mexico: Progreso S.A.
- Muñoz, P. (2015). *Técnicas de almacén*. Colombia: Editex.
- Pérez, M. (2006). *Almacenamiento de materiales*. Barcelona: Marge Books SL.
- Roux, M. (2009). *Manual de logística para la gestión de almacenes*. Barcelona: Ediciones gestión 2000.
- Serrano, J. E. (2014). *Logística de almacenamiento*. Madrid: Ediciones Paraninfo SA.
- Simons, H. (2009). *El estudio de caso: Teoría y práctica*. Madrid: Ediciones Morata S.L.
- Landeau, R. (2007). *Elaboración de trabajos de investigación*. Venezuela: Editorial Alfa

ANEXOS

Anexo 01 Guía de análisis documental

ESCUELA DE CONTABILIDAD

INSTRUMENTO: GUÍA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL

EVALUAR LA GESTIÓN DE MERCADERÍAS EN LA EMPRESA DE
TRANSPORTES Y NEGOCIOS GENERALES MILAN JACOB SAC



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

RAZÓN SOCIAL:	Empresa de transportes y negocios generales Milan Jacob SAC
DIRECCIÓN (DEPARTAMENTO, DISTRITO, PROVINCIA):	Piura, Paita, Pueblo nuevo de Colán
FECHA:	02-06-2018
ÁREA A APLICAR EL INSTRUMENTO:	Área de Almacén
NOMBRE DE LA OBSERVADORA:	Cristina Rivera Agurto

- RECEPCIÓN DE MERCADERÍAS

N°	ÍTEMS	TIENE		SE REVISÓ		FUENTES DE VERIFICACIÓN
		SI	NO	SI	NO	
01	¿Se verifica las condiciones óptimas al recepcionar la mercadería?					Facturas / guías de remisión / verificar los productos.
02	¿El responsable de almacén verifica la orden de compra de mercadería?					Facturas / guías de remisión / verificar los productos.
03	¿Los documentos que respaldan la mercadería están acorde a las normas tributarias?					Facturas / guías de remisión / boletas de venta

- ALMACENAMIENTO

N°	ÍTEMS	TIENE		SE REVISÓ		FUENTES DE VERIFICACIÓN
		SI	NO	SI	NO	
01	¿La empresa cuenta con normas de seguridad que garantice el control de materiales de almacén?					Cámaras de seguridad / registros de mercaderías
02	¿Los trabajadores del área de almacén conocen sus funciones para el buen almacenamiento?					Registros de videos de seguridad / registro del personal
03	¿ En el área de almacén se rota adecuadamente el stock?					Valuación de inventarios (peps)
04	¿El encargado advierte de las condiciones que reúne el almacén?					Registros de mercaderías que cuente con verificar la disponibilidad de almacén

- CONTROL DE INVENTARIOS

N°	ÍTEMS	TIENE		SE REVISÓ		FUENTES DE VERIFICACIÓN
		SI	NO	SI	NO	
01	¿ Se desarrollan inventarios físicos al culminar el ejercicio económico por los encargados de almacén?					Control de inventarios mediante peps
02	¿Se realiza un informe de controles periódicos de stock?					Control de inventarios mediante peps
03	¿El responsable del área de almacén tiene como función autorizar la salida de mercadería?					Guías de remisión de salida de mercadería y comprobantes

- PREPARACIÓN DE PEDIDOS

N°	ÍTEMS	TIENE		SE REVISÓ		FUENTES DE VERIFICACIÓN
		SI	NO	SI	NO	
01	¿El área de compras verifica los datos de las ordenes en el momento de preparar pedidos?					Órdenes de compra
02	¿ El área de ventas sabe identificar las necesidades de los clientes para preparar sus pedidos?					Órdenes de compra
03	¿El área de almacén conoce los procesos de los pedidos a entregar?					Órdenes de compra /

- DESPACHO

N°	ÍTEMS	TIENE		SE REVISÓ		FUENTES DE VERIFICACIÓN
		SI	NO	SI	NO	
01	¿El área de almacén verifica la documentación de salida de mercadería?					Orden de destino y productos revisados
02	¿ El área de almacén garantiza las condiciones de entrega de mercadería?					Revisión de productos antes de salir
03	¿Antes de entregar el pedido se verifica la orden de despacho?					Orden de compra

Fuente: Elaborado por la autora.

Anexo 02 Cronograma

Actividades	Sem 1	Sem 2	Sem 3	Sem 4	Sem 5	Sem 6	Sem 7	Sem 8	Sem 9	Sem 10	Sem 11	Sem 12	Sem 13	Sem 14	Sem 15	Sem 16
1. Reunión de coordinación	■							■					■			
2. Presentación del Esquema de Desarrollo de proyecto de investigación	■	■														
3. Rigor Científico		■	■													
4. Recolección de Datos			■	■	■	■	■									
5. Procesamiento de la información: Análisis Cualitativo de los Datos						■	■	■								
6. JORNADA DE INVESTIGACIÓN N° 1. PRESENTACIÓN DE AVANCE						■	■	■								
7. Descripción de resultados: Para la descripción de resultados, se revisan los datos y su vinculación con las unidades de análisis.																
8. Discusión de los resultados y redacción de la tesis									■	■						
9. Conclusiones y recomendaciones.										■	■					
10. Entrega preliminar de la tesis para su revisión											■	■				
11. Presenta la tesis completa con las observaciones levantadas												■	■			
12. Revisión y observación de informe de tesis por los jurados													■	■		
13. JORNADA DE INVESTIGACIÓN N° 2: Sustentación del informe de Tesis														■	■	■

Anexo 03 Presupuesto de la investigación

MATERIAL	CANTIDAD	PRECIO DE UNIDAD	TOTAL
Hojas bond	20	S/ 0.10	S/ 2.00
Lapiceros	8	S/ 1.00	S/ 8.00
Corrector	1	S/ 3.50	S/ 3.50
Borrador	2	S/ 1.00	S/ 2.00
Calculadora	1	S/ 7.00	S/ 7.00
Grapadora	1	S/ 5.00	S/ 5.00
Folder	2	S/ 3.00	S/ 6.00
TOTAL			S/ 27.50

Financiamiento

El financiamiento del proyecto de investigación ha sido cubierto bajo los ingresos del investigador y el apoyo económico de la familia.

Anexo 04 Validación de instrumentos



DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Quien suscribe, CPC Julio César Vilchez Moscol, con documento nacional de identidad N° 44427063, de profesión Contador, con Grado de Maestría en Gestión Pública, ejerciendo actualmente como Docente de la institución UCV-Piura; hago constar, por medio de la presente, que he revisado con fines de validación el instrumento Guía de análisis Documental, para su aplicación en el trabajo de investigación titulado: Evaluación de la gestión de mercaderías en la Empresa de transportes y Negocios Generales Milán Jacobo SAC. Piura - Período 2018

Luego, de haber realizado las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones según lista de cotejo:

N°	CRITERIOS	SI	NO
1	El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación	✓	
2	El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio	✓	
3	La estructura del instrumento es adecuada	✓	
4	Los ítems del instrumento son claros y presentan coherencia	✓	
5	Los ítems están correctamente secuenciados.	✓	
6	La cantidad de ítems es adecuada para su aplicación	✓	

Piura, 05 de octubre de 2018

Julio Vilchez
 C.P.C. Julio César Vilchez Moscol
 MAT. 072416

“Evaluación de la gestión de mercaderías en la Empresa de Transportes y Negocios Generales Milan Jacob S.A.C. Paita – Periodo 2018”

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: GUÍA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																80					
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																80					
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																80					
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems														70							
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y														70							

	calidad.																			
6.Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																			80
7.Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación																			80
8.Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																			80
9.Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																			80

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Piura, 02 de Octubre de 2018.

Julia Vilchez
 C.P.C. Julio César Vilchez Moscol
 MAT. 07-2416

Mg.: Julio César Vilchez Moscol
 DNI: 44427063
 Teléfono: 96724967
 E-mail: *juliovilchez8@hotmail.com*

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Quien suscribe, MARLON MARTÍN MOGOLLÓN TABOADA, con documento nacional de identidad N° 40015301, de profesión CONTADOR PÚBLICO, con Grado de MAESTRO, ejerciendo actualmente como DOCENTE de la institución UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO FILIAL PIURA; hago constar, por medio de la presente, que he revisado con fines de validación el instrumento GUÍA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL, para su aplicación en el trabajo de investigación titulado: EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE MERCADERÍAS EN LA EMPRESA DE TRANSPORTES Y NEGOCIOS GENERALES MILAN JACOB SAC. PAITA - PERIODO 2013.

Luego, de haber realizado las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones según lista de cotejo:

N°	CRITERIOS	SI	NO
1	El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación	X	
2	El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio	X	
3	La estructura del instrumento es adecuada	X	
4	Los ítems del instrumento son claros y presentan coherencia	X	
5	Los ítems están correctamente secuenciados.	X	
6	La cantidad de ítems es adecuada para su aplicación	X	

Piura, 02 de Octubre de 2013.



Firma

DNI N° 40015301

Mg. Marlon Martín Mogollón Taboada
CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO

“Evaluación de la gestión de mercaderías en la Empresa de Transportes y Negocios Generales Milan Jacob S.A.C. Paíta – Periodo 2018”

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: GUÍA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado															75						
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables															75						
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación															75						
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems															75						
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y															71						

	calidad.																			
6.Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación												70							
7.Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación													71						
8.Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores													71						
9.Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación													71						

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Piura, 02 de Octubre de 2018.

Mg.: C.P.C. MARLON MARTÍN MOGOLLÓN TABOADA
 DNI: 40015301
 Teléfono: 969917404
 E-mail: marlon_mmt23@hotmail.com.



Mg. Marlon Martín Mogollón Taboada
 CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Quien suscribe,
 Luz Arline Noira Camizán, con documento
 nacional de identidad N° 026.86.394, de
 profesión Contador, con Grado de
 Magister, ejerciendo actualmente
 como Contadora de la institución
 Adan Pak SAC; hago constar,
 por medio de la presente, que he revisado con fines de validación el
 instrumento Guía de análisis documental,
 para su aplicación en el trabajo de investigación titulado:
 Evaluación de la gestión de mercaderías en la
 Empresa de Transportes y Negocios Generales Milan
 Jacob. Paita - Periodo 2018.

Luego, de haber realizado las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones según lista de cotejo:

N°	CRITERIOS	SI	NO
1	El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación	✓	
2	El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio	✓	
3	La estructura del instrumento es adecuada	✓	
4	Los ítems del instrumento son claros y presentan coherencia	✓	
5	Los ítems están correctamente secuenciados.	✓	
6	La cantidad de ítems es adecuada para su aplicación	✓	

Piura, 17 de Noviembre de 2018



Mg. CPCP Luz Arline Noira Camizán
MAT. 07-547

Firma
 DNI N° 026.86.394

**“EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE MERCADERÍAS EN LA EMPRESA DE TRANSPORTES Y NEGOCIOS
 GENERALES MILAN JACOB S.A.C PAITA – PERIODO 2018”**

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: GUIA DE ANALISIS DOCUMENTAL

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																80					
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																80					
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																80					
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																70					
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																70					

Anexo 05 Acta de Aprobación de tesis

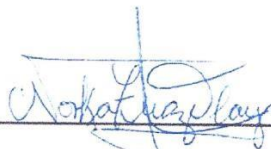
	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
---	--	---

Yo, **Norka Tatiana Zuazo Olaya**, docente de la Facultad Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad César Vallejo – **Filial Piura**, revisor (a) de la tesis titulada

“Evaluación de la gestión de mercaderías en la Empresa de Transportes y Negocios Generales Milan Jacob S.A.C.. Paita – Periodo 2018” de la estudiante **Cristina Elizabeth Rivera Agurto** constato que la investigación tiene un índice de similitud de **21 %** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

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

Piura, 17 de Abril del 2019



Mg. Norka Tatiana Zuazo Olaya

DNI: 42979451



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

Anexo 06 : Pantallazo de Porcentaje de similitud Turnitin

Fecha de entrega: 07-sep-2019 09:17a.m. (UTC-0500)
Identificador de la entrega: 1165742427
Nombre del archivo: CRISTINA_RIVERA_AGURTO.docx (71.6K)
Total de palabras: 7878
Total de caracteres: 40611



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Evaluación de la gestión de mercaderías en la Empresa de Transportes y
Negocios Generales Milán Jacob S.A.C. Paiza – Periodo 2018

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR

AUTOR:

Rivera Agurto, Cristina Elizabeth (ORCID: 0000-0002-9728-0787)

ASESOR(A):

Zuazo Olaya, Norka Tatiana (ORCID:0000-0002-2416-5809)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Auditoría

Piura – Perú

(2019)

INFORME DE ORIGINALIDAD

21%	12%	0%	20%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	14%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	repositorio.unan.edu.ni Fuente de Internet	1%
5	Submitted to Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas Trabajo del estudiante	<1%

Firma

Mg. Norka Tatiana Zuazo Olaya

DNI: 42979451



Anexo 08 Autorización de la versión final del trabajo de investigación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

RIVERA AGURTO, CRISTINA ELIZABETH

INFORME TÍTULADO:

EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE MERCADERIAS EN LA EMPRESA DE
TRANSPORTES Y NEGOCIOS GENERALES MILAN JACOB S.A.C PAITA –
PERIODO 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

CONTADOR PÚBLICO

SUSTENTADO EN FECHA: 17/04/2019

NOTA O MENCIÓN: Quince (15)

Mg. Norka Tatiana Zuazo Olaya

DNI: 42979451

