



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Análisis de la gestión de almacén de los trabajadores de la  
empresa Newport Capital S.A.C. Cercado de lima**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**Licenciado en Administración**

**AUTOR:**

**Fernández Conga, Luis Miguel (ORCID: 0000-0002-4261-0849)**

**ASESOR:**

**Dr. Janampa Acuña, Nerio (ORCID: 0000-0003-0252-2649)**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**Gestión de Organizaciones**

**LIMA – PERÚ**

**2019**

## **Dedicatoria**

A mis queridos padres por su apoyo incondicional, sobre todo el sacrificio y esfuerzo que hicieron para darme una carrera profesional.

## **Agradecimiento**

A mis padres por su paciencia y apoyo para lograr mi objetivo. A mi asesor Dr. Nerio Janampa Acuña de la UCV que con sus conocimientos permitieron llegar a mi meta.

## Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	19
3.1. Tipo y diseño de investigación	19
3.2. Variables y operacionalización	20
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	22
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	22
3.5. Procedimientos	24
3.6. Método de análisis de datos	24
3.7. Aspectos éticos	25
IV. RESULTADOS	26
V. DISCUSIÓN	32
VI. CONCLUSIONES	35
VII. RECOMENDACIONES	37
REFERENCIAS	39
ANEXOS	45

## Índice de tablas

Tabla 1: Matriz de operacionalización de variable: Gestión de Almacén	21
Tabla 2: Fiabilidad de la variable Gestión de almacén	24
Tabla 3: Frecuencia y porcentaje de las características con respecto a la gestión de almacén desde la perspectiva de los asistentes de almacenes que está afectando a la empresa Newport Capital S.A.C	26
Tabla 4: Frecuencia y porcentaje de las características del registro de entradas y expediciones desde la perspectiva de los asistentes de almacenes que está afectando a la empresa Newport Capital S.A.C.	27
Tabla 5: Frecuencia y porcentaje de las características del recuento de inventarios desde la perspectiva de los asistentes de almacenes que está afectando a la empresa Newport Capital S.A.C.	28
Tabla 6: Frecuencia y porcentaje de las características del almacenamiento desde la perspectiva de los asistentes de almacenes que está afectando a la empresa Newport Capital S.A.C.	29
Tabla 7: Frecuencia y porcentaje de las características del control de inventarios desde la perspectiva de los asistentes de almacenes que está afectando a la empresa Newport Capital S.A.C.	30
Tabla 8: Frecuencia y porcentaje de las características de la distribución desde la perspectiva de los asistentes de almacenes que está afectando a la empresa Newport Capital S.A.C.	31

## Índice de anexos

Anexo 1: Cuestionario	45
Anexo 2: Instrumentos	48
Anexo 3: Tabla de especificaciones	50
Anexo 4: Matriz de Consistencia	51
Anexo 5: Detalle de confiabilidad	53
Anexo 6: Evidencias	55

## Resumen

La investigación titulada: Análisis de la gestión de almacén de los trabajadores de almacén de la empresa Newport Capital S.A.C. Cercado de lima, tiene como objetivo general determinar el nivel de análisis de la gestión de almacén desde la perspectiva de los asistentes de almacenes que está afectando la empresa. Derivando diseño no experimental de tipo aplicada, porque no se manipula la variable de estudio solo se dispone a observarlo, además se tomó conceptos teóricos para demostrar la veracidad de la investigación. También, se realizó una matriz define los aspectos o elementos estructurales de investigación para luego formular el marco metodológico mediante una orientación no experimental. Además, se contó con una población de 80 trabajadores, por ello no se tuvo que disponer de una muestra ya que la población es reducida y en consecuencia se aplicó el censo abarcando el 100% de la población a los cuales se les realizo la encuesta mediante el uso del cuestionario. Para luego insertar los datos dentro del programa estadístico SPSS que nos ayudará a identificar el grado de confiabilidad del cuestionario, con el resultado de alfa de cronbach que salió 0.854 que demuestra un nivel de confiabilidad muy bueno.

**Palabras clave:** gestión de almacén, almacenamiento, distribución, control de inventarios.

## **Abstract**

The research entitled: Analysis of the warehouse management of the warehouse workers of the company Newport Capital S.A.C. Cercado de Lima, has the general objective of determining the level of analysis of warehouse management from the perspective of warehouse assistants that is affecting the company. Deriving non-experimental design of applied type, because the study variable is not manipulated, it is only available to observe it, in addition, theoretical concepts were taken to demonstrate the veracity of the investigation. Also, a matrix was made that defines the aspects or structural elements of the research to later formulate the methodological framework through a non-experimental orientation. In addition, there was a population of 80 workers, for this reason a sample was not necessary since the population is small and consequently the census was applied covering 100% of the population to whom the survey was carried out through the use of the questionnaire. To then insert the data into the SPSS statistical program that will help us identify the degree of reliability of the questionnaire, with the result of Cronbach's alpha that came out 0.854, which shows a very good level of reliability.

**Keywords:** warehouse management, storage, distribution, inventory control.



## **I. INTRODUCCIÓN**

Por consiguiente, las diferentes circunstancias desarrolladas en el mundo comercial competitivo, integrando diversos cambios protagonizados por las nuevas tendencias registradas en las intervenciones funcionales, promoviendo sugerir nuevas soluciones seleccionadas para reforzar las instituciones organizacionales, buscando un equilibrio sostenible productiva.

A continuación, la revista Redalyc por Atieh et al. (2016) evidencia el impacto de un sistema de dirección de almacenes que es vital para tener una verificación relacionada al stock, tal se lograra optando por una labor competente e integra. (p. 5) Conforme, Huguet, Pineda & Gómez (2016) permite lograr eficientemente un área eficaz, reducir la ejecución y conseguir el mayor índice de seguimiento de mercancía con el objetivo de minimizar los costos. (p. 93) Así pues, Rodriguez, Gomez & Campos (2015) sugirieron el costo de los sistemas de suministro estable y direccionando para el crecimiento en la implementación de inducciones de monitoreo constante. (p. 2) En cuanto, Cardona, Orejuela & Rojas (2018) la integración de pronóstico y la ejecución de inventarios, pues debido al gran volumen de materias primas de manufacturas causa estos procesos primordiales en los costos de provisiones. (p. 4)

En cambio, la revista Proquest por Istiqomah, Putri, Himawan & Rifni (2020) exporte varios planes de gestión para identificar la acumulación de existencias, ayude a minimizar las fallas operativas coexistentes, aproveche refutaciones precisas ciertos eventos de operaciones fabricadas. (p. 2) Además, Baruffaldi, Accorsi & Manzini (2019) demostrar control sobre varios errores de retención, monitorear diferentes niveles de aprovisionamiento activo y facilitar la generación de clientes potenciales garantizados para obtener beneficios adicionales. (p. 252) De nuevo, Xu, Ming, Zhou, Song & He (2013) investigar para resaltar mecanismos para optimizar los procesos logísticos mediante asignación promocional impulsada por inventario controlado. (p. 3) Igualmente, Faber, De Koster & Smidts (2018) asignación de actividades propuesta para mantener bajo control la entrega de los mecanismos del almacén, tomando decisiones optimizadas con la mayor probabilidad de satisfacción. (p. 120)

A nivel internacional, nacional y local se puede observar que desde sus inicios a la fecha, uno de los pasatiempos que a la fecha no ha cambiado en preferencia por otro son las salas de juego, sin embargo, la competencia también se mantiene y han surgido otros competidores en el tiempo, por ello es importante que cada uno de ellos mantenga la fidelidad de sus clientes. De manera que los grandes casinos tienen un staff de personal a cargo de la parte logística, la cual tienen claro forma parte de la atención al cliente y bajo el enfoque de mantener y reclutar mayor cantidad de clientes se hace necesario atenderlos.

A nivel internacional, Polanco (2013) señala que “Monticello Grand Casino gasta millones de dólares anuales en múltiples promociones, concursos, publicidad, premios y variadas regalías que van de la mano con el mundo lúdico que ofrece” (p.63). El equipo de marketing del Monticello no solo consta con el departamento propiamente tal, sino también los recepcionistas, asistentes de sala, los anfitriones, los garzones, los croupieres, en general todo el personal que tiene contacto directo con los jugadores también forma parte de esta gran estrategia. La necesidad de atenderlos no sólo va porque requieran algo y la empresa de sala de juego quiere que permanezca en su sala, sino que existe un trasfondo tal como lo menciona el autor Polanco (2013): “Las personas que asisten a tragamonedas son por lo general mayores a 40 años y lo hacen porque se sienten y encuentran solos” (p.166). En consecuencia, por la soledad, se busca un lugar donde se sienta a gusto, conociendo gente y donde la atención es vital, de manera que los clientes sienten como su segunda casa a los casinos, de igual forma pueden buscar otra sala de juego si perciben que la atención en la sala de juego habitual que asisten no lo acogen ni atienden como espera. Este análisis es muy importante para sustentar el estudio, debido a que al ser personas solas no salen de casa ni llegan a ella para prepararse un lonche, café, piqueo o alguna comida, ese tiempo de atención esperan tenerlo en un casino, por lo cual sólo los grandes casinos logran satisfacer esas necesidades por lograr la fidelización de sus clientes, sobre todo porque son personas mayores que por lo general no trabajan o viven de sus rentas y gastan en un juego de azar de manera desenfrenada.

A nivel nacional, Los juegos de casino y máquinas tragamonedas se encuentran reguladas y dependen del Viceministro de Turismo, Los especialistas del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2018) indicaron que “Es la autoridad competente de formular, proponer, supervisar y fiscalizar las normas generales administrativas no tributarias de alcance nacional, que regulan y controlan la explotación de los juegos de casino y máquinas tragamonedas” (p.39). Por tanto se puede decir que los casinos se encuentran regulados como cualquier otra empresa. A su vez se tiene que según publicación del Diario Gestión (2018) se señaló que el 85% de casinos que operan en el Perú se encuentran regularizados y supervisados por la SUNAT, es decir ya están formalizados representado por 440 salas de juego a nivel nacional y 230 salas aún se encuentran en trámites camino a la formalización, esta información es importante, debido a que hasta antes de esta regulación existían 900 casinos informales. De acuerdo a la publicación emitida en el Diario Gestión el día 13 de setiembre del 2018, donde se señaló que el poder ejecutivo mediante el Decreto Legislativo N° 1419 el cual modifica la Ley del Impuesto General a las ventas y del impuesto selectivo al consumo, sólo con la finalidad de crear un sistema que permita regular a los casinos tragamonedas, donde indica que estarán gravados con el Impuesto selectivo al Consumo (ISC) y les aplicará un sistema específico de soles por cada mesa de casino o soles por cada máquina tragamonedas, así mismo el cobro del ISC se hará efectivo a partir de Enero 2019.

Sin embargo, la revista Proquest por Fauzan, Shiddiq & Raddlya (2020) se extiende el proceso para regular el acceso y salida de mercadería, no hay informes de stock y egreso de mercancías, y no se evidencia almacenamiento de data computarizada. (p. 2) En cuanto, Mao, Xing & Zhang (2018) se examina el modelo de nube de almacenamiento compartido, y se usa pluralidad de tecnología de automatización, sabiduría e información para completar los recursos de forma positiva. (p. 3) Igualmente, Wang & Hua (2019) asegura que los colaboradores ejecuten sus operaciones de almacenamiento en cualquier espacio del depósito, se incremente la movilidad de la administración y optimización de la compañía. (p. 2) Al mismo tiempo, Huang (2021) fomentar el grado de informalización contable, fijándose en las sociedades manufactureras, con el fin de perfeccionar

su nivel de retención contable y mejora del diseño de técnicas comerciales de almacenamiento. (p. 3)

No obstante, la revista Proquest por Legutko, Staniszewski & Milej (2012) brindando información de recolección y entrega de productos, derivando optimización de la utilización del espacio del almacén y la determinación de recolección para las oportunidades que se ofrecen. (p. 31) Luego, Faber, MBM & Smidts (2013) destinando controlar y optimizar procesos complejos de almacenaje y distribución en función de las tareas a realizar y del mercado en el que opera el almacén en la gestión de la producción. (p. 2) Además, Dudziak & Szymlet (2020) asignando derivados reciben el artículo hasta que se envían, mejorando la eficiencia operativa del almacén y reduce los costos operativos mediante mantenimiento de sus instalaciones. (p. 27) En definitiva, Connolly (2008) implementando un sistema de gestión completo y totalmente integrado que conecte el inventario, la entrada remota de pedidos destinados y planificación de recursos empresariales. (p. 109)

A nivel local. Es una empresa perteneciente al rubro de diversión del grupo de casino y tragamonedas de nombre Newport Capital. La empresa Newport Capital se encuentra organizada por un Directorio a la cabeza, el cual tiene un área de control denominado auditoría, luego vienen las áreas de Logística, RRHH, finanzas, contabilidad, el área legal y de tecnología de la información, luego se encuentran en un tercer nivel las áreas de Seguridad, imagen y responsabilidad, cumplimiento, marketing, análisis y estadística, operaciones, inmobiliaria y el área de proyectos e infraestructura. Sin embargo el problema surge de un deficiente gestión de almacén evidenciado por el último informe del 2018 donde se declaró se generan molestias en los clientes, quienes se encuentran concentrados y motivados a continuar jugando en la sala de juego, a la fecha existe quejas de los clientes, los cuales representan el 36% en promedio del año 2018, ocasionado por un desabastecimiento promedio de 9 veces en total, esto es producto de la deficiente recepción, donde el proveedor no presenta los documentos correctamente, es decir no cuenta con orden de compra o no coincide el físico con la guía de remisión que es requisito por el área de logística para recibir la

mercadería, esto ocasiona que se rechaze la mercadería y el proveedor asuma un falso flete también se reprograma el despacho con fechas largas que muchas veces nos deja desabastecido el almacén. Así mismo el almacenamiento de los productos no tienen rotación y ocupan espacios innecesarios en el almacén que pueden ser aprovechados por otros productos, el usuario al ingresar su pedido de compra no verifica la unidad de medida o ingresa códigos incorrectos después cuando llega la mercadería no es solicitado y son almacenados (Anexo 1). En consecuencia, en la preparación de los pedidos no se realiza el picking correctamente ya sea por el apuro, desconocimiento o error en el solicitante esto genera una mala salida en el sistema y diferencias en inventarios, lo que a su vez puede perjudicar la distribución, porque el almacén central tiene varias entregas y debe hacer varias guías de remisión lo cual se genera errores involuntarios por el chofer y el asistente de almacén al entregar a otro destino. Finalmente, se realizó la investigación a la empresa Newport Capital, con el objetivo de conocer las características de la gestión de almacén desde la perspectiva de los asistentes de almacenes que está afectando a la empresa Newport Capital S.A., 2018, de tal forma que permitió conocer la forma de trabajo actual que se viene trabajando en la gestión de almacenes, obteniendo así los puntos débiles, los cuales fueron observados de manera formal.

## II. MARCO TEÓRICO

Para empezar, los antecedentes internacionales, estuvo conformado por autores como, Huguet, Pineda, & Gómez (2016) elaboró la tesis titulada “*Mejora del sistema de gestión del almacén de suministros de una empresa productora de gases de uso medicinal e industrial*” elaborado por plantearon el caso de investigación donde se necesita realizar una mejora en la gestión de almacenes debido a la demora en la preparación de pedidos, para lo cual se realizaron entrevistas no estructuradas al personal para poder conocer los diversos problemas existentes en el almacén. Se utilizó el análisis ABC por rotación de productos, estudios de tiempos, tabulación de datos, para luego priorizar mediante un análisis haciendo uso del Diagrama de Pareto, para dar las soluciones a los problemas, aplicando las siguientes propuestas: Reorganización de cargos y funciones, se implementó las 5´S, se realizó una redistribución de planta, se diseñó un sistema anti-errores y finalmente se realizó mejoras en el sistema de seguridad. Al organizar el almacén se logró tener control del manejo de materiales y a la vez mejorar la seguridad e higiene en las instalaciones del almacén creando un ambiente agradable, lo cual complementaba a la mejora de gestión del almacén.

Ahora bien, Pinzón, Pérez, & Arango (2010) realizaron un estudio de investigación denominado “Mejoramiento en la gestión de inventarios” con el fin de obtener el título profesional de la carrera de Ingeniería Industrial en la Universidad Nacional de Colombia, el objetivo de este trabajo consistió en analizar los factores que influyen en el mejoramiento de la gestión de inventarios. Los autores partiendo de la filosofía Justo a Tiempo, basado en mejora de proceso, debido a los problemas que suelen presentar las empresas en la gestión de sus inventarios, lo cual trae consigo retrasos en la producción y por ende crear una mala imagen hacia el cliente. Se aplicó la metodología de justo a tiempo siguiendo los siguientes pasos: poner en marcha el sistema, luego se debe lograr incorporar en las personas la cultura de justo a tiempo, se debe buscar conseguir mejoras dentro de las cuales se debe tener en cuenta: estar organizados, deben comprender el proceso, deben proyectarse a modernizar el proceso, y proponer mediciones y controles que aseguren la buena marcha de lo implementado.

Luego de ello se podrá mejorar y ampliar la relación con el cliente para finalmente decir que se ha logrado el mejoramiento continuo, en caso contrario no tendría éxito la propuesta descrita por los autores. Se realizó un diagrama de flujo del proceso. Así mismo se pudo concretar que la metodología justo a tiempo representó una herramienta útil en la mejora continua de las instituciones, ya que un proceso nunca termina de mejorarse, donde siempre el equipo debe estar alerta respecto a las funciones propias de trabajo y a detectar oportunidades de mejora para ser propuestos, analizados, desarrollados e implementados.

Sin embargo, Loza (2016), elaboró la tesis titulada “*Gestión de almacén en el mercado El Dorado del Cantón*” en la Pontificia Universidad católica del Ecuador, mediante el cual propone como objetivo de tema de tesis: “Analizar las características de la Gestión de almacén en el mercado El Dorado del Cantón” la teoría utilizada como base para el mencionado trabajo de tesis fue: Stoner (2010) en relación a la variable gestión de almacén. La metodología que utiliza para la investigación está referido a una investigación de tipo descriptivo, que consiste en una caracterización de un hecho o fenómeno *individuo* o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento, otro es el diseño no experimental donde no se manipula la variable de estudio; además es de corte transversal que comprende la elaboración del estudio en un momento dado; y finalmente es aplicada con la aplicación del análisis factorial con mayor frecuencia en las evaluaciones psicométricas de las pruebas de artículos. Por otro lado, el mercado estuvo constituido con 47 trabajadores que brindan sus funciones en diferentes actividades operativas y administrativas. De acuerdo con los resultados en la medición utilizados en la encuesta, el Alfa de Cronbach dio como resultado 0.754, lo cual demuestra que el instrumento tiene fiabilidad muy buena. En conclusión, el 53% de los trabajadores que laboran en el área de comercialización hace que las funciones que realizan tenga un efecto negativo en la gestión de almacén.

En cambio, Arellano (2014). En la Investigación de propia autoría: “Importancia de la gestión de almacenes en las empresas Comercializadoras de insumos agrícolas en el Salvador” realizada en la Universidad de El Salvador, propuso como objetivo general de investigación el desarrollar un sistema para

mejorar la gestión de almacén, el cual estuvo relacionado para mejorar el desarrollo del personal que labora en el área de recursos humanos. La fuente teórica en la que sustenta la variable gestión de almacén es Gunasekaran (2010), el cual era un estudio explicativo, de diseño no experimental y a la vez de corte transversal. Trabajó con una población de 450 trabajadores, el cual mediante el cálculo del muestreo simple aleatorio obtuvo como alfa de Crombach 0.822 de valor, dentro de las principales conclusiones se obtuvo que el 42% de los trabajadores mantenga una percepción positiva.

Al principio, Alvarado (2014) en su investigación, “Estudio de la gestión de almacén en la empresa OMACONSA S.A”. Realizado en la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, para conseguir el título de licenciatura en administración de empresas. Por otro lado, su objetivo principal es describir las teorías existentes sobre la gestión de almacén con el fin de analizarlas a partir de una serie de entrevistas realizadas a trabajadores. La teoría que presentó la investigación se basó en García (2010) para describir la gestión de almacén, con el fin de responder todas las necesidades que exija el entorno. El método de la investigación fue no experimental, de alcance de tipo descriptivo. La población estuvo conformada por 115 trabajadores al cual se realizó el muestreo probabilístico donde se pudo hallar la muestra aleatoria simple conformada por 58 trabajadores. Se obtuvo como resultado un alfa de Cronbach de 0.743, el cual demuestra que el nivel de confiabilidad del instrumento es muy bueno. En conclusión, la empresa cuenta con un alto índice de trabajadores que es de 65%, que considera que en la recepción de mercaderías el problema surgió cuando el proveedor no presenta los documentos correctamente es decir no cuenta con orden de compra o no coincide el físico.

A continuación, en los trabajos nacionales según Rodríguez & Urbina (2016) elaboró la tesis titulada “Control de almacén y su incidencia en la gestión eficiente de los stocks de inventarios de la empresa construcciones el Palmar SAC. Del distrito de Trujillo, 2015”, para optar el grado de Maestro en Ciencias Económicas. Este trabajo de tesis tiene como objetivo de “Determinar la incidencia del control almacenamiento en la gestión eficiente de los stocks de



inventario” para cual opta por explicar la importancia del control del almacenamiento, así como el de establecer recursos necesarios que debe tener el área de almacén indicando si existe una supervisión durante la acción de almacenaje, para lo cual se describió la problemática y se evalúa clasificándola en bueno o regular para determinar el nivel actual en dicha gestión. Llegando a la conclusión que un buen control de almacenamiento tiene incidencia significativa en la mejora de la gestión de stock en los inventarios, por tanto, se debe asegurar un buen control y cuidado de lo que se almacena para evitar deterioro.

Por el contrario, Salirrosas (2015) desarrolló la tesis titulada “Propuesta de mejora en la gestión de inventarios en el almacén de una empresa comercializadora de productos del rubro industrial”, para optar el título profesional de Ingeniero Industrial en la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. El trabajo de tesis se elaboró debido a problemas de elevados niveles de obsolescencia, es decir se mantuvieron en el almacén ítems guardados que no rotan, lo cual ocasiona sobre costos a la empresa, este trabajo de tesis es un caso opuesto al propuesto en la presente investigación. Sin embargo, se toma como antecedente debido a que es un problema dentro de la gestión de inventario y como forma de evidenciar que existen diversos casos por los cuales es necesario siempre aplicar algún tipo de mejora en la gestión de almacenes, debido a que es un área crítica mantenerse en los extremos: Sobre almacenamiento y tener roturas de stocks. Por lo tanto, se procedió a analizar las causas de incremento de stock y de obsolescencia mediante el Diagrama de Ishikawa se analizan las causas del problema, luego se hace un seguimiento a las causas y se cuantifica el problema generando así un Diagrama de Pareto, el cual permite identificar cuáles son las causas principales que generan el problema para ambos casos: Stock y obsolescencia. Se propone la mejora haciendo uso de la metodología PDCA conocido como el Ciclo de Deming. Para lo cual primero se procede a realizar un Diagrama ABC de productos, luego se realiza una reorganización de zonas de ubicación de acuerdo a capacidades por ítem dentro del almacén, la cual va acompañada de una reclasificación de los materiales e insumos, luego se aplica las 5´S para combatir la obsolescencia. Seguido de un

programa de capacitación al personal. Finalmente se elabora la evaluación beneficio costo con el que se demuestra que la propuesta es viable y rentable.

Por un lado, Fernández (2016) elaboró la tesis titulada “Análisis de la gestión de almacenes en la empresa Municipal de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado San Martín”, para optar el título profesional de Administración en la Universidad Cesar Vallejo. Cuyo objetivo principal fue “evaluar la gestión de almacenes en Emapa San Martín S.A.” El método de la investigación fue no experimental, de alcance de tipo descriptivo. La población estuvo conformada por 22 trabajadores en la Emapa San Martín, como parte de los resultados se obtuvo un Alfa de Cronbach de 0.593 que demuestra que el nivel de confiabilidad del instrumento es muy bueno. En conclusión, se evidenció que se tuvo el 52% del personal que considero que la disponibilidad de los materiales es deficiente para aquellos que tienen mayor rotación.

Asimismo, Jiménez (2015) en su investigación “*Estudio de la gestión de inventarios en el área de almacén del comercial Pintura y Matizados mi Karen*”. Universidad Señor de Sipan, Perú, para tener el título de licenciatura en la carrera profesional de Administración de empresas. El objetivo general fue establecer las características de la gestión de almacén del comercial Pintura y Matizados mi Karen. La investigación se apoyó en la teoría de Sánchez (2011) para la variable gestión de almacén. El diseño de investigación corresponde al no experimental de corte transversal; de tipo aplicada y de nivel descriptivo. En la empresa se cuenta con una población compuesta por 184 empleados y la muestra aleatoria simple estuvo conformada por 86 empleados; además se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario. Según los resultados obtenidos del Alfa de Cronbach salió un valor de 0.852 que demuestra que el nivel de confiabilidad del instrumento es muy bueno. En conclusión, se destaca que el 74% de los trabajadores considera que el proceso de preparación de pedido es deficiente porque no se evidencia que el asistente de almacén realice el picking oportunamente.

Igualmente, Vargas (2015) en su investigación "*Modelo de gestión de almacén en la empresa Laboratorios Biosana S.A.C*". Universidad San Marcos, Perú, para optar el título de licenciatura en Administración. Por otro lado, su objetivo general fue identificar las características de la gestión de almacén en la empresa Laboratorios Biosana S.A.C. La investigación se apoyó en la teoría de Galvis (2008) en la variable gestión de almacén. El diseño de investigación corresponde al no experimental de corte transversal; de tipo aplicada y de nivel descriptivo. Además, se cuenta con una población de 65 empleados, en consecuencia, no se aplica muestra sino se cuenta con el censo porque la población es un número reducido de personas. Los resultados conseguidos del alfa de cronbach fue de 0.761 que demostró que el nivel de confiabilidad del instrumento es alto. En conclusión, se destacó que el 19% de colaboradores resalta que cuentan han mejorado en su capacidad de análisis para ejecutar mejor sus funciones principales.

Para definir la variable gestión de almacenamiento se basa en Castañeda (2015) que definió, a la gestión de almacenes como "el proceso que forma parte la logística, donde se recibe, registra, resguarda, custodia y controla los bienes que se encuentran como stock" (p.119). El autor hace mención que todo almacén es un área muy importante dentro de toda empresa, el cual tiene como objetivo asegurar el abastecimiento hacia todas las áreas de producción y administrativas. Por consiguiente, el autor hace mención cinco procesos o dimensiones que forman parte de la gestión de almacenes y serán expuestos de la siguiente manera: En la dimensión 1: Registro de entradas y salidas: Para lo cual considera todo aquello que ingresa a la empresa, independientemente del tipo de bien, artículo debe ingresar al almacén, para luego de ser inventariado se encuentre disponible a ser requerido (Castañeda, 2015, p.118). En la dimensión 2: el recuento de inventarios, se considera que dependiendo del nivel de rotación existente es importante mantener activo un inventario periódico con la finalidad de asegurar que exista un buen control de las existencias (Castañeda, 2015, p.118). En la dimensión 3: almacenamiento, según Castañeda (2015) señala que, almacenar es un arte en el que se debe salvaguardar todo aquello lo que ingrese a este medio para que mantenga su valor, la utilización y evitar así un producto o

una materia prima o material defectuoso (p.118). En la dimensión 4: en este aspecto se considera que la dimensión de un almacén debe ser el adecuado para los tipos de insumos, materias y materiales que se almacenen y garanticen su preservación y estado físico para su uso (Castañeda, 2015, p.119). En la dimensión 5: la distribución, esta dimensión se refiere al hecho de que no sólo se debe cuidar y salvaguardar el espacio donde se almacenan, sino que este debe tener el suficiente espacio para las maniobras que se requerirán realizar para el traslado de materia prima, materiales, entre otros (Castañeda, 2015, p.119). Otro es el caso del autor Errasti (2014) señalo que: La gestión de almacén hace referencia a las características de los productos que se va albergar para un correcto almacenamiento (p.49).

Por lo tanto, el autor hace detalle que la gestión de almacén engloba siete características físicas las cuales son aquellas que podemos percibir físicamente, dentro de las cuales se destacan: Volumen de peso y producto: Cuando se desea cargar camiones o estanterías, así como también la resistencia de ellas, este dato es de mucha importancia para poder hacer un pre cálculo el espacio requerido para la carga de dichos camiones o para proceder con alguna manipulación. Unidad de empaquetado: Es necesario clasificar las unidades que contiene cada bulto para el cálculo de procesos, de tiempos y de capacidad. Identificación física del producto: En este aspecto se debe tener en cuenta si el personal operario puede reconocer el producto a simple vista o si necesita otras especificaciones para evitar errores en la selección de este ya que de esta manera se evitará contratiempos en los futuros picking. Fragilidad y resistencia de apilación: En este aspecto se debe tomar en cuenta todas las limitaciones debido a la resistencia o fragilidad al peso. Ejemplo: indicar si se puede apilar y de cuanto es posible o la posición en que se debe apilar debido a las características que posee el producto. Peligrosidad: Es de vital importancia indicar si los productos presentan características peligrosas como inflamables, explosivos, etc. y así mantener las normas de seguridad para evitar accidentes, además este tipo de productos necesitan ambientes adecuados. Caducidad u obsolescencia: Es decir los productos que puedan caer en desuso, como por ejemplo productos en campaña o de moda, productos electrónicos. Conservación: Cada producto tiene una

especificación diferente, como los son los productos que necesitan condiciones ambientales, como los productos perecederos que necesitan mantener una cadena de frío. Respecto al punto de pedido Bernal (2013) definió el punto de pedido como: “Son las unidades de producto que quedan en el almacén en el momento de que hacemos un nuevo pedido” (p.92). Es decir, cada vez que tengamos una cantidad determinada en el almacén debemos de realizar un nuevo pedido para evitar roturas de stock. Bernal (2013) señaló que el punto de pedido: “Es el número de unidades de producto que pedimos en cada encargo” (p.119). Es decir, es la cantidad que debemos pedir cada vez que realicemos un pedido. Ahora, se define a stock de seguridad como “Las existencias previstas para circunstancias extraordinarias.

Dichas circunstancias pueden ser un exceso de pedido o un retraso en la recepción de los productos solicitados” así lo señaló Gestión ORG (2014), es decir; tener una cantidad previamente definida que permita asegurar abastecimiento y evitar así roturas de stock a causa de falta de algún insumo o producto en el almacén. Bernal (2013) Definió stock total como: “Son las unidades totales de producto que hay en el almacén en un momento dado” (p.49). Lo que quiere decir que es el stock de seguridad más un valor máximo determinado por el lote de pedido (es decir la cantidad que debemos de pedir en cada compra, también llamado Lote de Pedido definido anteriormente).

Finalmente es importante tener en cuenta el nivel de servicio, Bernal (2013) señaló que nivel de servicio, “es el porcentaje de veces que queremos que no haya rotura de stock. NS oscila entre 0% y 100%, indicando el cero que ninguna demanda es satisfecha a tiempo y el cien que siempre hay disponibilidad de ese artículo” (p.163). De esta forma fijando un nivel de servicio y conociendo los demás datos, podremos calcular el Stock de Seguridad que se debe tener para cumplir con este NS” entonces con ello nos dice que tan importante es determinar el lote óptimo a pedir, así como conocer cuál será el punto de pedido y conocer el stock de seguridad. Entonces se puede decir que una apropiada gestión de los almacenes permitirá mejorar los procesos propios del almacenamiento, espacios y a la vez resguardo de productos dentro del mismo brindando así un servicio

competitivo en costos, es así como lo define Chuquino. “En teoría es el conjunto de procesos que optimizan la logística funcional, permitiendo tener fiabilidad de la información, maximización de volumen de disponible, optimización de las operaciones de manipuleo y transporte de mercadería, rapidez en entregas y con ello reducción de costos” (Chuquino, 2015, p.177).

Según Roux (2013) detallo que, “la gestión de almacenes tiene la función de dirigir la administración del almacén y de cualquier otra división de la empresa, así como de poner en práctica lo que se haya decidido en la gestión de producción” (p.184). De manera que, la gestión de almacén tuvo su relevancia en los resultados de la empresa y en la competitividad que esta desarrolla, esto se debe en gran parte a las exigencias de los clientes, a un aumento en los costos logísticos, un costo más elevado al espacio en el almacén. Por consiguiente, esta, Flamarique (2017) que define el factor gestión de almacén como, “el medio o proceso que trae ventajas con la reducción de costos en el proceso logístico, menor costo de almacenaje, menor margen de mercadería dañada, así como también mayor facilidad para los inventarios y un mejor servicio al cliente” (p.166).

No obstante, esta Carreño (2014) que destaco que, “la gestión de almacén busca la excelencia en el servicio al cliente a través de la logística, asimismo empleando la tecnología en las técnicas de almacenaje, infraestructura o en el campo de la manipulación de la cadena logística (p.171). Es importante resaltar que el mayor costo que tienen los almacenes es la parte operativa (mano de obra) y en el picking donde la mano de obra y utilización de maquinaria es alta en el proceso del almacén durante la atención de pedidos por parte del cliente. Cruz (2007) señaló que: “El almacenamiento o resguardo de los materiales ha de ser ordenado y con las condiciones más favorables que ayuden a la consecución de los objetivos de la empresa” (p.49), aquí el autor también hace referencia de manera indirecta a la optimización al indicar “que ayuden a la consecución de los objetivos de la empresa” y a la vez incorpora el término de seguridad al cual se puede añadir higiene para poder decir: seguridad e higiene, debido a que viene en condiciones óptimas físicas y de higiene, que al no brindarlas generan sobrecostos para el almacén y proceso logístico de almacenamiento. Respecto a

la importancia de la gestión de almacenes, se tiene que en realidad es muy importante por ser un área que no debe permitir desabastecimiento y a la vez optimizar y cuidar los costos de los materiales y de almacenamiento.

Asimismo, López (2012, p.185), es de suma importancia una buena administración de los almacenes con la finalidad de lograr la satisfacción del cliente, a la vez que llegar a ello sea beneficioso para el almacén y permita su funcionalidad y continuidad debido a que los errores humanos encarecen el proceso y si este error llega al cliente el costo se incrementaría. Por ello también la importancia de capacitar al personal de forma constante para asegurar que se aplique lo establecido en el camino de estandarización del proceso que llevará a una mejor gestión de los almacenes, a su vez que se tendrá mayor compromiso por parte del trabajador al hacerse de su conocimiento la importancia de realizar de manera correcta su trabajo.

Después, Anaya (2013) detalla que, la importancia de la gestión de almacén nace de cuatro principios garantizando la minimización del trabajo, costos y simplificar el flujo de materiales (p.199). Por ello, en concesión del autor se detalló los siguientes principios: Ubicación dirigida: Utiliza un sistema de gestión de almacén, en donde este le indica según los criterios ingresados a dicho sistema y disponibilidad los espacios en hueco para el almacenaje. Ubicación directa: El material es ubicado en huecos de almacenaje, según disponibilidad. Ubicación agrupada: Para esto los productos necesitan una clasificación para luego una agrupación, estos criterios también pueden ser ingresados al sistema y permitir minimizar los recorridos de ubicación. Nivelación de productos: Combina el flujo de recepción y expedición de materiales en un almacén, permitiendo la reducción de viajes y la nivelación de carga de trabajo. Por lo tanto, es primordial que un almacén tenga una mejor gestión, reduciendo tiempos ya sea para ingreso de mercadería, para despachos, preparación de pedidos o en el caso de un depósito aduanero una zona de aforo físico; reducción de costos para brindar un buen servicio al cliente. Así mismo, la importancia de la gestión de almacén es según la manipulación, y movilización de carga en la cadena logística, ya que lo

que se busca es mover de una vez la mercadería, alcanzando a optimizar recursos y tiempo para los procesos operativos dentro de la cadena logística.

Otro fue el caso de la elaboración de la formulación del problema, que se generó en manera de pregunta, como el problema general. ¿Cuáles es el nivel de análisis de la gestión administrativa desde la perspectiva de los almacenes de la empresa Newport Capital S.A.C.? Así mismo los Problemas específicos, ¿Cuáles es el nivel de análisis del registro de entradas y expediciones de la gestión almacenes desde la perspectiva de los asistentes de almacenes de la empresa Newport Capital S.A.C.? ¿Cuáles es el nivel de análisis del recuento de inventarios de la gestión de almacenes desde la perspectiva de los asistentes de almacenes de la empresa Newport Capital S.A.C.? ¿Cuáles es el nivel de análisis del almacenamiento de la gestión de almacenes desde la perspectiva de los asistentes de almacenes de la empresa Newport Capital S.A.C.? ¿Cuáles es el nivel de análisis del control de inventarios de la gestión de almacenes desde la perspectiva de los asistentes de almacenes de la empresa Newport Capital S.A.C.? ¿Cuáles es el nivel de análisis de la distribución de la gestión de almacenes desde la perspectiva de los asistentes de almacenes de la empresa Newport Capital S.A.C.?

Por otro lado, estuvo la justificación del estudio, desglosado en la justificación teórica es mediante la lectura sistemática de investigaciones anteriores, realidad problemática, y marco teórico se logra filtrar la mejor fuente de información teórica que permite definir y conceptualizar la variable en estudio para lograr el objetivo de la presente propuesta de tesis. En la justificación práctica, se utilizaron las variables de estudio de forma adecuada, de acuerdo con la definición operacional y sus dimensiones: Se convierte en una herramienta que permitirá plantear la mejor alternativa de solución para la propuesta de mejorar la gestión de almacén de la empresa Newport Capital. Como parte de la justificación práctica es importante indicar que se proporcionará las mejores recomendaciones para dar solución al problema actual en estudio. Sobre la justificación metodológica, fue empleado en el desarrollo del presente trabajo no sólo servirá para dar la mejor propuesta de mejora al problema en estudio, sino que también



será un aporte para futuras investigaciones de característica similar respecto a la variable utilizada, debido a que no necesariamente va servir para otra empresa de salas de juego, sino para cualquier empresa que tenga un problema de gestión de sus almacenes, con la ventaja que será de más ayuda a las empresas de salas de juego y tragamonedas. En la justificación social, se da en tres aspectos: primero para el cliente por ser el usuario del servicio, por ser el beneficiario directo de la propuesta de mejora planteada, en segundo lugar a los trabajadores en general de la empresa Newport Capital, en especial al personal de almacén y compras porque mejorará la relación con sus compañeros de trabajo debido a que ya no existirán incidentes de desabastecimiento y podrán así atender a los clientes sin tener que recibir quedas ni reclamos por falta de atención por temas logísticos del almacén y finalmente beneficiará a la empresa Newport Capital, porque con la puesta en marcha de la presente propuesta logrará los dos aspectos mencionados y a la vez tendrá asegurado a su clientela por brindar un buen servicio, lo cual en el futuro puede generar mayores clientes o maximizar sus ganancias por incremento de horas de los clientes actuales consumiendo de los juegos que brinda en los diversos locales de salas de juego y tragamonedas que tiene en Lima Metropolitana.

Por consiguiente, se presentó los Objetivos, donde según Matropieri (2012), definió que; “el objetivo de la investigación es el fin o meta que se pretende alcanzar en un proyecto, estudio o trabajo de investigación. También indica el propósito por el que se realiza una investigación” (p.128). Objetivo General, Determinar el nivel de análisis de la gestión de almacén desde la perspectiva de los asistentes de almacenes que está afectando a la empresa Newport Capital S.A.C. Objetivos Específicos, Determinar el nivel de análisis del registro de entradas y expediciones de la gestión de almacenes desde la perspectiva de los asistentes de almacenes que está afectando a la empresa Newport Capital S.A.C. Determinar el nivel de análisis del recuento de inventarios de la gestión de almacenes desde la perspectiva de los asistentes que está afectando a almacenes de la empresa Newport Capital S.A.C. Determinar el nivel de análisis de almacenamiento de la gestión de almacenes desde la perspectiva de los asistentes de almacenes que está afectando a la empresa Newport Capital

S.A.C. Determinar el nivel de análisis del control de inventario de la gestión de almacenes desde la perspectiva de los asistentes de almacenes que está afectando a la empresa Newport Capital S.A.C. Determinar el nivel de análisis de la distribución de la gestión de almacenes desde la perspectiva de los asistentes de almacenes que está afectando a la empresa Newport Capital S.A.C.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de Investigación

En cambio, Fernández, Baptista, & Hernández (2014) señalaron que:

En un estudio no experimental no se genera ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente en la investigación por quien la realiza. En la investigación no experimental las variables independientes ocurren y no es posible manipularlas, no se tiene control directo sobre dichas variables ni se puede influir en ellas, porque ya sucedieron, al igual que sus efectos. (p.152)

Además, Prakash (2014), afirmó que “un estudio es de diseño no experimental cuando en su generación no se entremete o manipula adrede las variables, sino cuando se observa los eventos de manera definida, concreta y lógica” (p.85).

Por lo tanto, esta investigación fue de diseño no experimental, porque no se manipula la variable en estudio.

Según Naghi (2013), señala que, el diseño es de corte transversal, porque “la elaboración de investigación se realiza en un tiempo establecido” (p. 172).

Otro es el caso, del autor Ranjit (2013) afirmó que, “el estudio es transversal, cuando se destina el estudio a recoger información en un periodo, en un momento comprendido. Esto comprende que las variables son descritas para ver si existe correlación entre las variables en un tiempo establecido” (p.91).

De manera que la investigación realizada a la empresa Newport Capital S.A.C fue un diseño de corte transversal, la cual se caracteriza porque se realiza en un tiempo determinado único, el cual inició en agosto del 2018 hasta Julio del 2019.

Según su propósito la presente investigación es de tipo aplicada, definiendo por Tamayo (2003, p. 44) señala que la investigación se realiza en

base a definiciones establecidas y definidas para que pueda ser aplicado de forma inmediata,

Como indica el autor si bien es cierto se presenta la teoría necesaria para entender que abarca el presente estudio, sin embargo, no es necesario demostrar con teorías la solución del problema de estudio, sino que se aplica metodologías de ingeniería para resolver el problema de investigación.

En vista de ello Fernández, et al. (2014) describieron como investigación descriptiva como: “Busca especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población” (p. 92).

La investigación fue de nivel descriptivo, debido a que busca conocer el comportamiento de una variable, que para el presente estudio es: Gestión de almacén.

### **3.2. Variables y operacionalización**

A continuación, se presenta la Tabla 1 con la Operacionalización de variables de la presente propuesta, donde se tiene a la variable 1: Gestión de almacén, la descripción conceptual y operacional se muestran en la Tabla 1 que se presentan:

Tabla 1

*Matriz de operacionalización de variable: Gestión de Almacén*

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	NIVEL Y RANGO
Gestión de Almacén	Según Castañeda (2015) define a la gestión de almacenes como “el proceso de la función logística, donde se recibe, registra, resguarda, custodia y controla los bienes que se encuentran como stock, además se da el tratamiento e información de los datos generados, así mismo este factor” (p.119).	La variable de gestión de almacén se llevará a cabo mediante las dimensiones de Registro de entradas y expedición, Recuento de inventarios, Almacenamiento, Control de inventarios, Distribución.	Registro de entradas y expediciones	Recepción	1-2	Ordinal: Likert: - Nunca - A veces - Casi siempre - Siempre	Bajo [28-36]
				Aceptación	3-4		
				Descarga de mercadería	5		
				Emisión de los documentos de entrega de almacenes	6-7		
			Recuento de inventarios	Reorganización de stocks	8-9		Alto [46-54]
				Controles periodicos Inventarios en movimientos	10-11 12-14		
			Almacenamiento	Conservación de los productos	15-16		
				Infraestructura	17		
				Inventario	18-19		
			Control de inventarios	Control de entrada	20-21		
Control de salida	22						
Distribución	Manejo de materiales	23-25					
	Transporte	26-28					
	Procesamientos de pedidos	29-30					

### **3.3. Población y muestra**

Ahora bien, Ramirez (2014) define a la población como un conjunto de individuos o elementos que se agrupan entre si porque tienen una característica en común, formando así un grupo a estudiar a analizar. (p. 55)

Para la empresa Newport Capital se trabajó con una población el área de almacén, que estuvo conformado por 62 trabajadores de las distintas subáreas como Recepción, almacenamiento, control de inventarios, preparación de pedidos y finalmente la distribución, de manera que son únicas y de característica limitada.

En cambio, Namakforosh (2014) al censo poblacional como la totalidad de todos los integrantes que la conforman. (p. 165)

Se trabajó con la toda la población de la empresa Newport Capital, que cuenta con 62 colaboradores del área de almacén, por ello al ser un número reducido no se trabajara con muestra sino se utilizó el censo.

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

La técnica que se ve conveniente utilizar para el presente trabajo de tesis será la encuesta, el cual tendrá como instrumento de recolección de datos al cuestionario, teniendo como variables a la Escala de Likert.

Al respecto Tamayo (2003) describió la encuesta como: “Parte de la premisa de que, si queremos conocer algo sobre el comportamiento de las personas, lo mejor es preguntarlo directamente a ellas” (p. 53), es decir obtener la información desde la fuente misma, por ello se considera importante aplicar la encuesta en el presente trabajo de tesis.

Por otra parte, Fernández, Baptista, & Hernández (2014) describieron el cuestionario como: “Conjunto de preguntas respecto de una o más variables que se van a medir” (p. 217) es decir el cuestionario debe estar formado por preguntas direccionadas hacia el objeto en estudio con la finalidad de obtener mejores resultados.

La presente investigación tendrá como validación del instrumento de recolección de datos a través de la investigación de la literatura. Se evaluó cómo otros trabajos de investigación logran atender las variables en estudio de estructura similar a la presente investigación.

Sin embargo, Fernández, Baptista, & Hernández (2014) definen la validación de instrumento al cómo se relacionan las variables entre sí, de forma natural. (p. 203) Con ello se refuerza la aplicación del método de validación de instrumento que se quiere llevar a cabo para el presente trabajo de tesis.

Asimismo, Ramirez (2014) define la confiabilidad como: “Medida que indica que un registro esté exento de errores. Teóricamente es el ratio entre la varianza verdadera y la observada” (p.54). Para el presente caso de estudio se usará como herramienta de confiabilidad al alfa de cronbach, el cual trabaja directamente relacionado con la escala de Likert.

Para el presente estudio se trabaja con el SPSS V24 para determinar el Alfa de Cronbach, a continuación se describe la fórmula matemática de cálculo.

### **Cronbach**

$$\alpha = \left( \frac{k}{k - 1} \right) \left( 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right)$$

#### **Donde:**

$\alpha$ : Coeficiente Alfa de Cronbach

$\sum S_i^2$ : Sumatoria de las varianzas de cada ítem

$S_t^2$ : Varianza de los totales

K: Número de ítems (válidos)

Tabla 2

*Fiabilidad de la variable Gestión de almacén*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,854	30

*Nota: La fuente se obtuvo de los resultados de la prueba piloto*

### **Interpretación**

En relación a los datos tratados y procesados del SPSS, se pudo obtener un valor de 0.854 de confiabilidad en el cuestionario de la variable Gestión de almacén que se aplicó a 62 colaboradores del área de almacen en la empresa Newport Capital S.A., 2018, ya que logra tener un nivel de confiabilidad alto.

### **3.5. Procedimiento**

Se solicitó permiso a la Empresa Newport Capital S.A. Para poder aplicar el instrumento de cuestionario a los trabajadores del área de Logística logrando así recabar la información que es la recolección de datos pertinente a la muestra de estudio de investigación. Así mismo, realizar la codificación de la información obtenida para poder llevarlos a una base de datos con la finalidad de realizar el procedimiento de SPSS obteniendo la confiabilidad y los resultados mediante el uso de tablas.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Con los datos obtenidos de las encuestas se procesará la información, ingresando los datos en el software SPSS Versión 22, este software permite la tabulación estadística, dando como resultados tablas y gráficos estadísticos donde se podrá visualizar los resultados de la hipótesis a un cierto nivel de confianza dado. Entonces para realizar la prueba estadística se utilizará la Escala Likert haciendo uso para del coeficiente Alfa Cronbach.



### **3.7. Aspectos éticos**

Es preciso mencionar que para la realización del presente trabajo de tesis se han tomado en cuenta criterios que mantienen la veracidad de la información, referenciando la fuente de donde se ha realizado u obtenido la información con la finalidad de respetar la autoría original de libros e instituciones, así como se ha referenciado la fuente original de estudios de investigaciones anteriores. Del mismo modo se ha cuidado bastante el tema de recopilación de la información referente a la empresa, asegurando la veracidad de la información.

#### IV. RESULTADOS

Tabla 3

*Frecuencia y porcentaje de las características con respecto a la gestión de almacén desde la perspectiva de los asistentes de almacenes que está afectando a la empresa Newport Capital S.A.C.*

		Frecuencia	Porcentaje
Validos	Bajo	8	12,9%
	Moderado	53	85,5%
	Alto	1	1,6%
	Total	62	100%

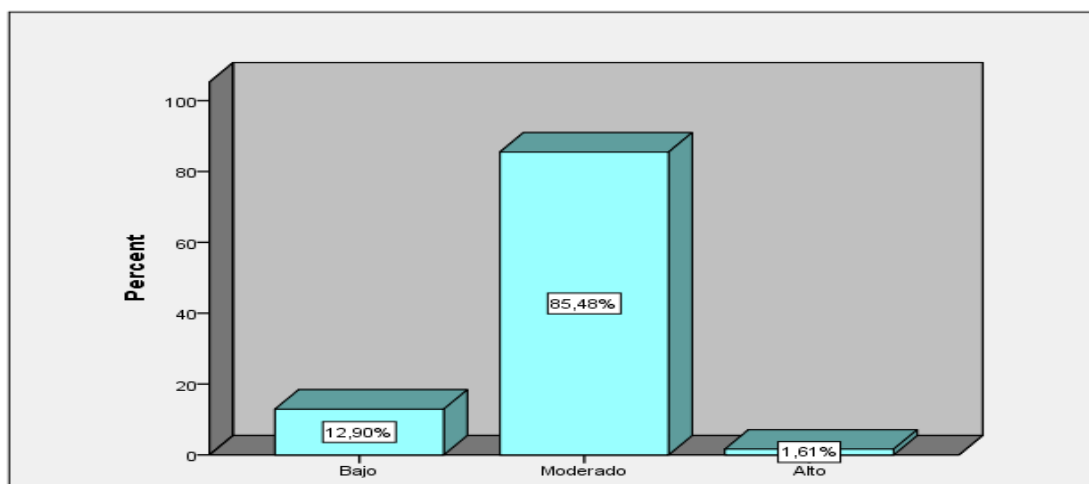


Figura 1. Gestión de almacén

En la tabla 3 y la figura 1, se muestra los resultados las características de la gestión de almacén en la empresa Newport Capital S.A, el cual determina que la gestión de almacén es 85.5% moderado y un 1.6% alto y 12.9% es bajo. Es decir la mayoría de los trabajadores de almacen considera como moderado con 85.48 % la gestión del almacen.

Tabla 4

*Frecuencia y porcentaje de las características del registro de entradas y expediciones desde la perspectiva de los asistentes de almacenes que está afectando a la empresa Newport Capital S.A.C.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	13	21,0	21,0	21,0
	Moderado	48	77,4	77,4	98,4
	Alto	1	1,6	1,6	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

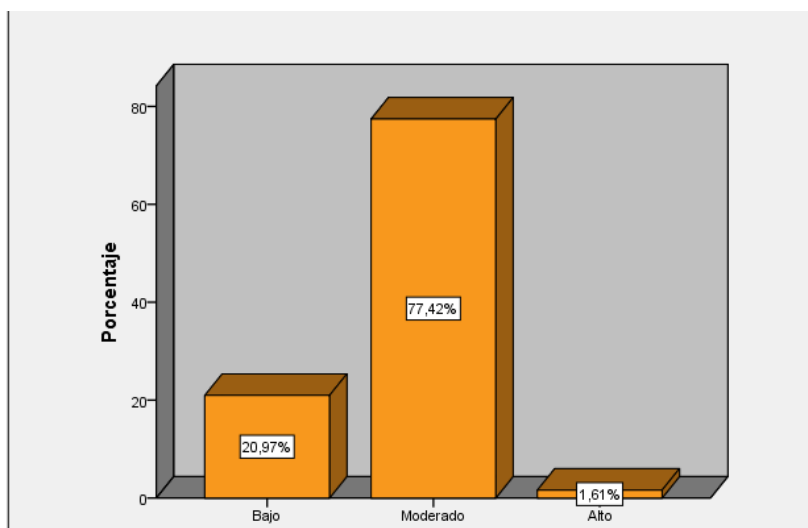


Figura 2. Registro de entradas y expediciones

En la tabla 4 y la figura 2, se muestran los resultados de las características del registro de entradas y expediciones cuyos niveles fueron 77.4% moderado y un 1,6% es alto. Es decir que el registro de entradas y expediciones es alto en la empresa Newport Capital S.A.C. Se interpreta que los trabajadores tienen un alto nivel moderado con 77.4% en los registros de entradas y expediciones.

Tabla 5

*Frecuencia y porcentaje de las características del recuento de inventarios desde la perspectiva de los asistentes de almacenes que está afectando a la empresa Newport Capital S.A.C.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	16	25,8	25,8	25,8
	Moderado	45	72,6	72,6	98,4
	Alto	1	1,6	1,6	100,0
Total		62	100,0	100,0	

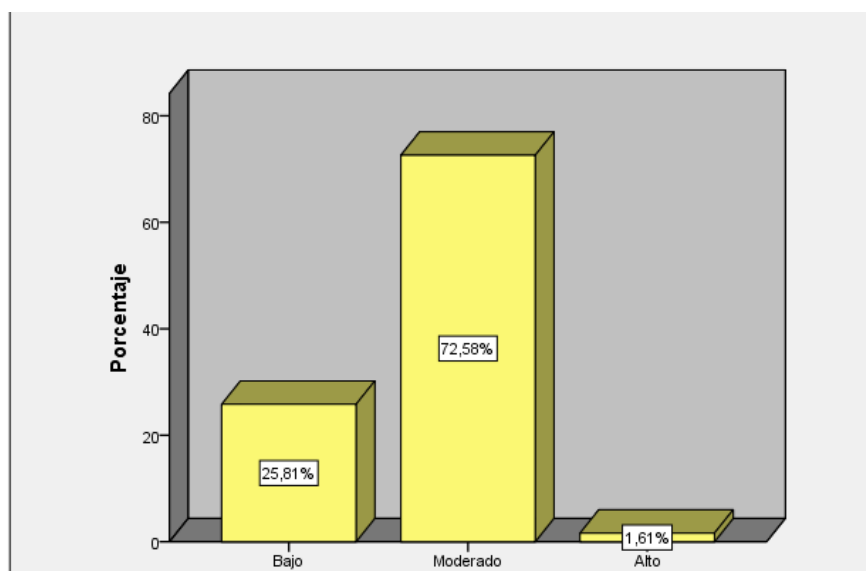


Figura 3. Recuento de inventarios

En la tabla 5 y la figura 3, se muestran los resultados de las características del recuento de inventarios donde el 72,60% es moderado y un 1,60% es alto. Es decir que el recuento de inventarios es moderado en la empresa Newport Capital S.A.C.

Tabla 6

*Frecuencia y porcentaje de las características del almacenamiento desde la perspectiva de los asistentes de almacenes que está afectando a la empresa Newport Capital S.A.C.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	13	21,0	21,0	21,0
	Moderado	48	77,4	77,4	98,4
	Alto	1	1,6	1,6	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

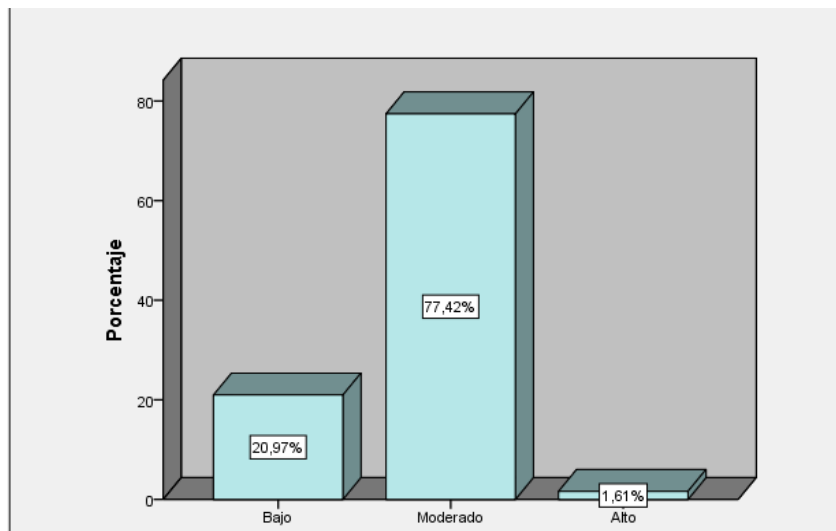


Figura 4. Almacenamiento

En la tabla 6 y la figura 4, se muestran los resultados de las características del almacenamiento cuyos porcentajes son 77,40% moderado y un 1.60% es alto. Es decir que el almacenamiento de la empresa Newport Capital S.A es moderado.

Tabla 7

*Frecuencia y porcentaje de las características del control de inventarios desde la perspectiva de los asistentes de almacenes que está afectando a la empresa Newport Capital S.A.C.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	13	21,0	21,0	21,0
	Moderado	48	77,4	77,4	98,4
	Alto	1	1,6	1,6	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

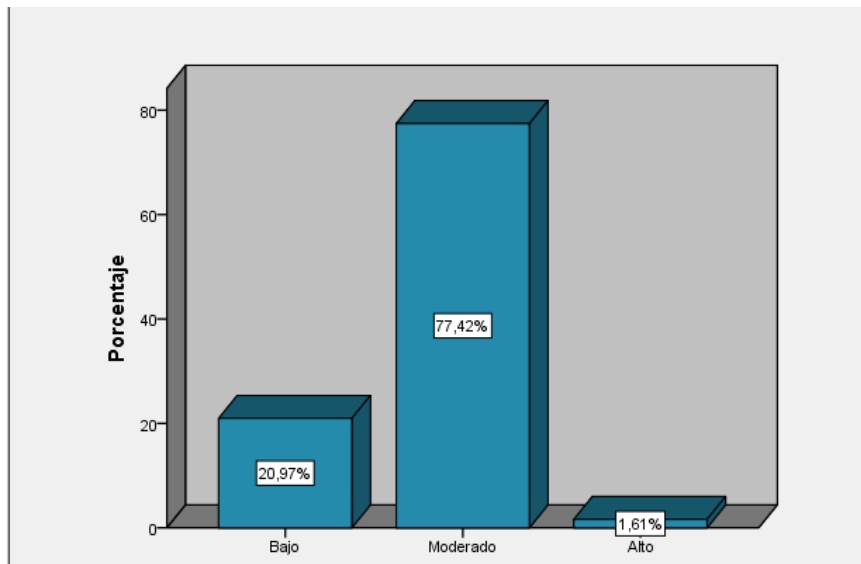


Figura 5. Control de inventarios

En la tabla 7 y la figura 5, se muestran los resultados de las características del control de inventarios cuyos niveles son 77.4% moderado y el 1.6% alto. Es decir que el control de inventarios de la empresa Newport Capital S.A es moderado.

Tabla 8

*Frecuencia y porcentaje de las características de la distribución desde la perspectiva de los asistentes de almacenes que está afectando a la empresa Newport Capital S.A.C.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	25	40,3	40,3	40,3
	Moderado	36	58,1	58,1	98,4
	Alto	1	1,6	1,6	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

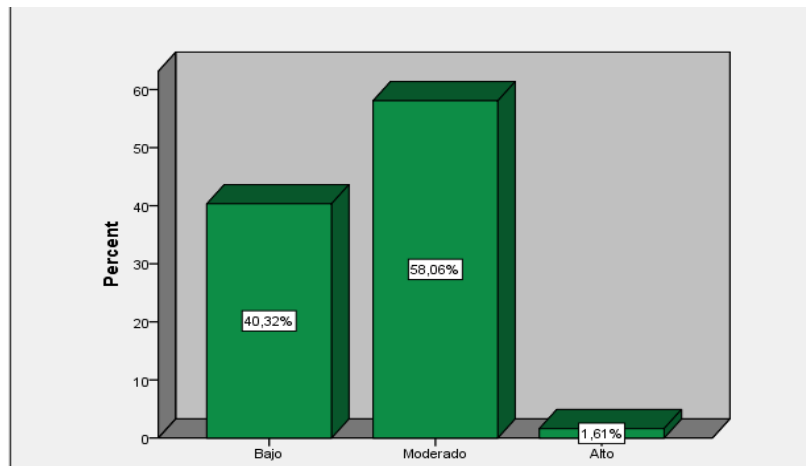


Figura 6. Distribución

En la tabla 8 y la figura 6, se muestran los resultados de las características de la distribución cuyos niveles son 58.1% moderado y un 1.6% es alto. Es decir que los trabajadores de la empresa Newport Capital S.A. se llevan un moderado proceso de distribución.

## V. DISCUSIÓN

En la investigación se da importancia al análisis descriptivo de la gestión de almacén desde la perspectiva de los trabajadores de almacén de la empresa Newport Capital S.A.C. Cercado de Lima, en el cual se pudo afirmar que el cuestionario de la variable gestión de almacén aplicado a los trabajadores de la empresa Newport Capital S.A.C, se concretó existe una estabilidad de los ítems, demostrado por el alfa de Cronbach con un valor de 0.854 que significa que existe un nivel de confiabilidad muy bueno. Sin embargo según los resultados en las dimensiones presentes en la variable de estudio se verifica en la dimensión registro de entradas y salidas un alto porcentaje con el 77.4% de moderado, donde los trabajadores consideran que cuando son capacitados son designados a la recepción de insumos o materia prima en el área de logística, además verifican si el proveedor hace la entrega del certificado de calidad al auxiliar de almacén para la recepción.

Por otro lado, en la dimensión registro de entradas y salidas, el 23% de los trabajadores considera que casi siempre el transportista acepta el material en ambiente accesible para la descarga. Otro también es la dimensión recuento de inventarios, se corrobora que el 26% de los trabajadores consideraron que casi siempre se reajusta el stock cuando se observa diferencias de material demostrando que el colaborador tiene las competencias. Así mismo, está la dimensión almacenamiento donde se detalla que el 17.5% de los encuestados consideran que siempre la carga dañada es asumida por el seguro sin embargo los colaboradores actúan con cuidado en el traslado. También está la dimensión control de inventarios, donde se hace evidencia que el 31.3% de los trabajadores considera que casi siempre, en el control de entrada se cuenta con la presencia de un agente de seguridad para un mejor control de inventario. Por último, la dimensión distribución, donde se corrobora que el 48.8% de los encuestados considera que a veces la empresa mantiene operativos los elevadores de carga para su buen manejo de materiales y distribución.

En ese sentido se buscó comparar la realidad de otra investigación para describir la gestión de almacén, teniendo en cuenta como objetivo general



Determinar el nivel de análisis de la gestión de almacén desde la perspectiva de los asistentes de almacenes que está afectando a la empresa Newport Capital S.A.C.

En primer lugar, esta Huguet, Pineda, & Gómez (2016) que según sus resultados se verifica el valor de coeficiente de alfa de cronbach de 0.786, hallado a partir de las encuestas realizadas a los trabajadores, demostrando que el instrumento utilizado tuvo un nivel de confiabilidad alto, además se verifica que Los artículos se clasificaron por categoría y de acuerdo al tipo de utilización. Al organizar el almacén se logró tener control del manejo de materiales y a la vez mejorar la seguridad e higiene en las instalaciones del almacén creando un ambiente agradable, lo cual complementaba a la mejora de gestión del almacén.

En segundo lugar, esta Loza (2016), que en relación a sus resultados corroborado por las encuestas realizadas a los 47 trabajadores se pudo hallar el alfa de cronbach de 0.754, demostrando que existe una estabilidad de los ítems, por ello se justificó que en el mercado El Dorado del Cantón, el 53% de los trabajadores.

En tercer lugar, esta Alvarado (2014) que según los resultados que nos proporciona la encuesta realizada a los 115 trabajadores que representa una muestra aleatoria simple, a la cual se aplicó la técnica de la encuesta para obtener resultados que afiancen la investigación en la empresa OMACONSA S.A, se muestra que se halló el resultado de alfa de cronbach de 0.743 en el instrumento, demostrando que el nivel de confiabilidad es muy bueno porque el valor está entre el 0.70 y el 1, además según los trabajadores que el 65% considera que en la recepción de mercaderías el problema surgió cuando el proveedor no presenta los documentos correctamente es decir no cuenta con orden de compra o no coincide el físico, además el 48 % considera que el control de inventario es deficiente porque no se realiza cada semana por el asistente de almacén que es el responsable, y esto ocasiona el quiebre de stock ya que se solicita pocas cantidades en el pedido de reposición quincenal.

En cuarto lugar, se destacó a Fernández (2016) se justifica en los resultados de la encuesta realizada a trabajadores, y a partir de ello se halló el alfa de cronbach de 0.593 que demuestra que el cuestionario de gestión de almacenes presenta una estabilidad de los ítems aceptable; otro es el caso del 52% del personal, consideró que la disponibilidad de los materiales es deficiente para aquellos que tienen mayor rotación, puesto que no cuenta con un stock definido y el control del inventario se hace eventualmente, dificultando la exactitud de la conciliación entre los materiales registrados y los reales en existencia.

En quinto lugar, se concuerda con Vargas (2015) que según los resultados de encuestar a 65 trabajadores de la empresa Laboratorios Biosana S.A.C, es decir a la totalidad de sus trabajadores, se pudo determinar el alfa de cronbach de 0.761, lo cual demuestra que el instrumento tiene fiabilidad. En conclusión, se destacó que el 19% de colaboradores resalta que han mejorado su capacidad de trabajo, el 65% considera que la transformación de dichos materiales en productos intermedios y productos terminados permite el logro de la satisfacción de los proveedores.

## VI. CONCLUSIONES

1. La gestión de almacén dentro de la empresa Newport Capital S.A.C, se encuentra en un nivel excelente con leve tendencia negativa, la cual se debe a la variabilidad normal existente en toda encuesta, en cuanto a la variable general es percibida por los trabajadores como regular en un 51.3%, por lo tanto se verifica que el 21.3% consideran que casi siempre el proveedor entrega documentos por cada producto con disciplina y sin distracción., por lo tanto se establece que el 25% consideran que a veces en la actividad de inventarios en movimiento participa el jefe de la gestión de almacenes activamente.
2. Respecto a la dimensión de registro de entradas y salidas, en la empresa Newport Capital S.A.C, se concluyó que los trabajadores, consideran a esta dimensión como regular en un 36.3%, por ello se verifica que el personal considera en un 32.5% que a veces el transportista acepta el material en ambiente accesible para la descarga, mientras el 38.8% considera que casi nunca el transportista entrega el material en ambiente accesible para la descarga.
3. Se concluyó que en la gestión de almacén en base a la dimensión almacenamiento, se genera a veces porque el 57.5% de los trabajadores lo considera como regular, lo que demostró que el 52.5% de los encuetados afirma que a veces la gestión de inventarios es eficiente, pues los productos cuentan con todo un proceso hasta su llegada al consumidor, y por siguiente se demuestra que el 31.3% considera que casi siempre en el control de entrada se cuenta con la presencia de un agente de seguridad para un mejor control de inventario.
4. Por otro lado, se concluyó en relación con la dimensión control de inventarios en la empresa, se demostró que el 43.8% de los trabajadores considera bueno a esta dimensión, lo que además tiene como afirmación que el 37.5% de los trabajadores considero que se realiza el pesado del vehículo para tener un control de salida de carga, sin embargo el 35% de

los trabajadores considera que siempre Los productos contienen un embalaje y empaquetado resistente para el manejo y distribución eficiente.

5. Finalmente, la conclusión de la dimensión distribución, donde el 36.3% lo considera como regular, y por ende se destaca que 32.5% refleja la manera como los trabajadores consideran que a veces se aplica el reglamento en la manipulación de productos y manejo de materiales en la distribución, y por consiguiente que el 30% considera que a veces el encargado de área selecciona el tipo de transporte adecuado.

## VII. RECOMENDACIONES

De acuerdo a los resultados se brinda las siguientes recomendaciones para la empresa Newport Capital S.A.C, con el fin de poder destacar posibles soluciones que se pueden llevar en práctica con el fin de llevar a cabo una mejor gestión de almacenes. Estas recomendaciones fueron las siguientes:

1. En el caso de la dimensión registro de entradas y salidas, se recomienda que la empresa realice un monitoreo para el proveedor al momento de realizar la entrega del certificado de calidad al auxiliar de almacén para la recepción, con el fin de que se entregue el material en un ambiente accesible para la descarga, donde la entrada de mercadería se acepte solo cuando esta conserva con sus propiedades, caso contrario el colaborador lo rechazara.
2. Otro es el caso de la dimensión recuento de inventarios, donde según los resultados se puede recomendar que se reajuste el stock cuando se observa diferencias de material, con el fin de que el colaborador desarrolle sus competencias en el trato de Los inventarios, donde se garantice los mejores movimientos en beneficio del ahorro de costos en el sobre tiempo, de esta forma se puede evitar que el colaborador contribuye con su demora.
3. Por consiguiente, se puede sugerir como recomendación en el caso de la dimensión almacenamiento, que se establezca una infraestructura automatizada para almacenamiento y distribución, de manera que se puede tener una gestión de inventarios eficiente, donde los productos estén disponibles durante su proceso hasta su llegada al consumidor, teniendo en claro la estimación hacia los clientes, donde la empresa puede asumir errores en la carga dañada por el seguro, de manera que se propicia a que los colaboradores tengan más cuidado en el traslado.
4. Así mismo se hace mención a la dimensión control de inventarios, del cual según sus resultados se recomienda que en el control de entrada se cuenta con la presencia de un agente de seguridad para un mejor control

de inventario, así mismo se puede capacitar al personal para realizar la actividad del pesado del vehículo para tener un control de salida de carga, según expectativas del cliente.

5. La dimensión distribución del cual se detalla según sus resultados, recomendaciones, en la que la empresa debe realizar una evaluación periódica sobre los costos para seleccionar tipo de transporte para la distribución, así mismo puede establecerse un protocolo o informe acerca de los productos de mayor rotación, para atender de forma especial, de manera que la necesidad del consumidor es atendida en el tiempo indicado por la distribución.

## REFERENCIAS

- Ames, F. A. (2013). *Scientific research methodology*. (7° ed.). Estados Unidos: Plymouth Plantation.
- Achari, R. E. (2013). *Research Methodology* (4ta ed.). Estados Unidos: Pearson Education.
- Alvarado, S. I. (2014). *Estudio de la gestión de almacén en la empresa OMACONSA S.A.* (tesis de licenciatura). Universidad nacional autónoma de Nicaragua, Nicaragua.
- Arellano, R. A. (2014). *Importancia de la gestión de almacén en las empresas Comercializadoras de insumos agrícolas en el Salvador*. (Tesis de licenciatura). Universidad de El Salvador, El Salvador.
- Atieh, A. M. Kaylani, H. A. Al-abdallat, Y. E. Qaderi, A. E. Ghoul, L. U. Jaradat, L. I. & Hdairis, I. M. (2016). *Performance improvement of inventory management system processes by an automated warehouse management system*. *Procedia CIRP*, vol. 41, pages 568-572 Jordan 2016. [https://www.researchgate.net/publication/295084519\\_Performance\\_Improvement\\_of\\_Inventory\\_Management\\_System\\_Processes\\_by\\_an\\_Automated\\_Warehouse\\_Management\\_System](https://www.researchgate.net/publication/295084519_Performance_Improvement_of_Inventory_Management_System_Processes_by_an_Automated_Warehouse_Management_System)
- Baruffaldi, G. I. Accorsi, R. C. & Manzini, R. I. (2019). *Warehouse management system customization and information availability in 3pl companies: A decision-support tool*. *Industrial Management & Data Systems*, 119(2), 251-273. <https://www.proquest.com/docview/2184204412/fulltext/D9F80C47BF1415DPQ/1?accountid=37408>
- Bernal, J. A. (10 de 2013). <https://www.pdcahome.com>. Recuperado el 29 de 09 de 2018, de <https://goo.gl/u37e5N>
- Cardona, J. L. Orejuela, J. P. & Rojas, C. A. (2018) *Warehousing and Inventory Management for Raw Materials in the Concentrated Food Sector*. *Revista EIA*, vol. 15, núm. 30, julio-diciembre, 2018, pp. 195-208. <https://doi.org/10.24050/reia.v15i30.1066>
- Castañeda, G. M. (2015). *Distribución logística y comercial*. (8°. Ed.). México: Prentice Hall.

- Chuquino, J. O. (17 de 09 de 2015). *Meet Logistics*. Recuperado el 26 de 11 de 2017, de Gestión de Almacenes. Definición, Procesos e Información que la soporta: <https://goo.gl/BgBkmJ>
- Connolly, C. A. (2008). *Warehouse management technologies*. *Sensor Review*, 28(2), 108-114. <https://www.proquest.com/docview/226852448/85082E942A2A46A8PQ/20?accountid=37408>
- Cruz, R. A. (2007). *Manual de logística integral*. (5° ed.). España: Díaz de Santos.
- Diario Gestión. (13 de 09 de 2018). Casinos y tragamonedas pagarán ISC en función a número de máquinas y mesas de juegos. Recuperado el 29 de 09 de 2018, de <https://goo.gl/65wPMj>
- Dudziak, S., & Szymlet, D. (2020). *Flow of goods in the warehouse management systems - problem analysis*. *Acta Universitatis Nicolai Copernici.Nauki Humanistyczno-Spoleczne.Zarzadzanie*, 47(1), 27-34. <https://www.proquest.com/docview/2450761442/abstract/85082E942A2A46A8PQ/19?accountid=37408>
- Empresa en Estudio. (27 de 06 de 2018). Información de la Empresa. (M. Chamocho, Entrevistador) Provincia Constitucional del CALLAO., CALLAO. Recuperado el 15 de 07 de 2018
- ESAN. (24 de 06 de 2016). *Conexión ESAN*. Recuperado el 29 de 09 de 2018, de <https://goo.gl/wKxC8r>
- Faber, N. A. MBM, D. K. & Smidts, A. M. (2013). *Organizing warehouse management*. *International Journal of Operations & Production Management*, 33(9), 1230-1256. <https://www.proquest.com/docview/1430549919/fulltextPDF/85082E942A2A46A8PQ/16?accountid=37408>
- Faber, N. E. De Koster, R. M. & Smidts, A. L. (2018). *Survival of the fittest: The impact of fit between warehouse management structure and warehouse context on warehouse performance*. *International Journal of Production Research*, 56(1-2), 120-139. <https://www.proquest.com/docview/2017951500/D9F80C47BF1415DPQ/3?accountid=37408>



- Fauzan, R. A. Shiddiq, M. F. & Raddlya, N. R. (2020). *The designing of warehouse management information system*. IOP Conference Series. Materials Science and Engineering, 879(1) <https://www.proquest.com/docview/2562580953/85082E942A2A46A8PQ/6?accountid=37408>
- Fernández, C. C. Baptista, P. A. & Hernández, R. E. (2014). *Metodología de la Investigación* (6° ed.). México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. Recuperado el 30 de 09 de 2018, de 1234567890 – 2356789014
- Fernández, A. M. (2016). *Análisis de la gestión de almacenes en la empresa Municipal de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado San Martín*. (Tesis de licenciatura). Universidad Cesar Vallejo, Perú.
- Gestión ORG. (s/a). <https://www.gestion.org>. Recuperado el 29 de 09 de 2018, de <https://www.gestion.org/gestion-de-stocks/>
- Ghoshal, S. E. (2014). *Research Methodology*. (8° ed.). Estados Unidos: Pearson Education.
- Huang, S. A. (2021). *Warehouse management and informatization in industrial application under the context of "Internet +"*. IOP Conference Series. Earth and Environmental Science, 769(4) <https://www.proquest.com/docview/2528489609/fulltextPDF/85082E942A2A46A8PQ/14?accountid=37408>
- Huguet, J. A. Pineda, Z. A. & Gómez, E. C. (2016). Mejora del sistema de gestión del almacén de suministros de una empresa productora de gases de uso medicinal e industrial. *Ingeniería Industrial - Actualidad y Nuevas Tendencias.*, 5(17), 21. doi: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=215049679007>
- Huguet, J. O. Pineda, Z. E. & Gómez, E. E. (2016). *Improvement of the supplies warehouse management system of a medicinal and industrial gas company*. *Revista Ingeniería Industrial*. Actualidad y Nuevas Tendencias, vol. V, núm. 17, 2016, pp. 89-108. <https://www.redalyc.org/pdf/2150/215049679007.pdf>
- Istiqomah, N. A. Putri, F. S. Himawan, D. A. & Rifni, M. E. (2020). *The implementation of barcode on warehouse management system for warehouse efficiency*. Journal of Physics: Conference Series, 1573(1).

<https://www.proquest.com/docview/2570380648/abstract/D9F80C47BF1415DPQ/2?accountid=37408>

- Jiménez, P. M. (2015). *Estudio de la gestión de inventarios en el área de almacén del comercial Pintura y Matizados mi Karen*. (Tesis de licenciatura). Universidad Señor de Sipan, Perú.
- Kuada, J. O. (2012). *Research Methodology*. (11° ed.). Estados Unidos: Pearson Education.
- Legutko, S. E. Staniszewski, M. A. & Milej, K. A. (2012). *Modern computer tools in warehouse management*. Scientific Bulletin Series C: Fascicle Mechanics, Tribology, Machine Manufacturing Technology, 26, 31-39.  
<https://www.proquest.com/docview/1509088165/fulltextPDF/85082E942A2A46A8PQ/15?accountid=37408>
- López, R. A. (15 de 09 de 2012). *MGL - Estrategia Corporativa y de Operaciones*. Recuperado el 30 de 11 de 2017, de <https://goo.gl/Dtb7GK>
- Loza, D. (2016). *Gestión de almacén en el mercado El Dorado del Cantón*. (Tesis de licenciatura). Pontífice Universidad católica del Ecuador, Quito, Ecuador.
- Mao, J. A. Xing, H. E. & Zhang, X. A. (2018). *Design of intelligent warehouse management system*. Wireless Personal Communications, 102(2), 1355-1367.  
<https://www.proquest.com/docview/2099072584/85082E942A2A46A8PQ/7?accountid=37408>
- Mateo, M. I. & Salirrosas, L. A. (2015). *Propuesta de Mejora en la gestión de inventarios en el almacén de una empresa comercializadora de productos del rubro industrial*. Tesis Para optar el título profesional de Ingeniero Industrial., Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas - UPC, Lima.
- Mastropieri, M. A. (2012). *Applications of Research Methodology*. (9° ed.). Estados Unidos: ELSEVIER LTD.
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (29 de 09 de 2018). Recuperado el 29 de 09 de 2018, de <https://www.mincetur.gob.pe/turismo/lineas-de-intervencion/casinos-y-tragamonedas/>
- Ministerio de la Producción. (21 de 06 de 2018). [www.produce.gob.pe](http://www.produce.gob.pe), Marzo 2018. Recuperado el 14 de 07 de 2018, de <https://goo.gl/E8akHv>

- Ministerio de la Producción. (S/f de s/f de 2018). [www.produce.gob.pe](http://www.produce.gob.pe). Recuperado el 13 de 07 de 2018, de <http://ogeiee.produce.gob.pe/>
- Melville, F. E. (2013). *Fundamentals of scientific methodology*. (9° ed.). Estados Unidos: The University of Sheffield.
- Newport Capital. (2018). Información General de la empresa.
- Naghi, M. I. (2013). *Metodología de la investigación*. (2° ed.). México, Limusa.
- Namakforosh, M. A. (2005). *Metodología de la Investigación*. (2° ed.). México: Editorial Limusa.
- Prakash, A. C. (2014). *Research Methodology*. (11° ed.). Estados Unidos: Pearson Education.
- Peter, P. E. (2016). *Research Methodology: The Aims, Practices and Ethics of Science*. (3° ed.). Estados Unidos: Princeton University.
- Pinzón, I. M. Pérez, G. A. & Arango, M. A. (Diciembre de 2010). Mejoramiento en la gestión de inventarios. Propuesta metodológica. *Universidad EAFIT*, 46(160), 14. doi: <http://www.redalyc.org/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=21520989002>
- Polanco, M. A. (2013). *El consumo de juegos de azar en el contexto de los casinos de juego*. Tesis para optar al Título de Antropología y al Grado de Licenciado en Antropología Sociocultural., Universidad Austral de Chil, Chile, Valdivia-Chile. Recuperado el 16 de 10 de 2018, de <http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2013/ffp762c/doc/ffp762c.pdf>
- Rodríguez, D. J. Gómez, R. A. & Campos, A. F. (2015). *Battery management system (BMS) and its importance to battery energy storage system (BESS)*. Revista: *Tecnura*. Vol. 19, noviembre, 2015, pp. 51-56. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=257059819006>
- Rodríguez, P. E. & Urbina, F. A. (2016). *Control de almacén y su incidencia en la Gestión eficiente de los stocks de inventarios de la empresa Construcciones El Palmar SAC del Distrito de Trujillo, 2015*. Tesis para optar al grado de Maestro en Ciencias Económicas., Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Trujillo. Recuperado el 29 de 09 de 2018, de <https://goo.gl/fiziSD>
- Ranjit, K. A. (2013). *Research Methodology: A Step By Step Guide For Beginners*. (4 ta ed.). Estados Unidos: Pearson Education.

- SUNAT. (11 de 07 de 2018). <http://www.sunat.gob.pe>. Recuperado el 11 de 07 de 2018, de <http://www.sunat.gob.pe>.
- Salirrosas, F. A. (2015). *Propuesta de mejora en la gestión de inventarios en el almacén de una empresa comercializadora de productos del rubro industrial*. (Tesis de licenciatura). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Perú.
- Tamayo, M. M. (2003). *El Proceso de la Investigación Científica* (4ta ed.). (G. N. Editores, Ed.) México, México, México: Limusa S.A. Recuperado el 10 de 10 de 2018
- Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas - UPC. (09 de 07 de 2018). *Repositorio Académico UPC*. Recuperado el 09 de 07 de 2018, de <https://goo.gl/3LviuC>
- Vargas, E. M. (2015). *Modelo de gestión de almacén en la empresa Laboratorios Biosana S.A.C.* (tesis de licenciatura). Universidad San Marcos, Perú.
- Wang, J. A. & Hua, G. E. (2019). *Design of android warehouse management software based on web service*. IOP Conference Series. Earth and Environmental Science, 252(4) <https://www.proquest.com/docview/2557646675/abstract/85082E942A2A46A8PQ/11?accountid=37408>
- Xu, Z. A. Ming, X. G. Zhou, J. I. Song, W. E. & He, L. A. (2013). *Management optimisation based on dynamic SKU for RFID-enabled warehouse management in the steel supply chain*. International Journal of Production Research, 51(10), 2981. <https://www.proquest.com/docview/1325798988/D9F80C47BF1415DPQ/5?accountid=37408>

## ANEXOS

### Anexo 1: Cuestionario


<b>DIMENSION 1: REGISTRO DE ENTRADAS Y EXPEDICIONES</b>					
1	Solo los colaboradores capacitados son designados a la recepción de insumos o materia prima en el área de logística.				
2	El proveedor hace la entrega del certificado de calidad al auxiliar de almacén para la recepción.				
3	El transportista acepta el material en ambiente accesible para la descarga				
4	La entrada de mercadería se acepta solo cuando esta conserva sus propiedades, caso contrario el colaborador lo rechaza.				
5	Se cuenta con tecnología móvil que facilita la descarga.				
6	El proveedor entrega documentos por cada producto con disciplina y sin distracción.				
7	El transportista entrega el material en ambiente accesible para la descarga.				
<b>DIMENSION 2: RECUENTO DE INVENTARIOS</b>					
8	Los controles periódicos se terminan en cada turno de la gestión de almacenes y se hacen los registros respectivos				
9	Se reajusta el stock cuando se observa diferencias de material demostrando que el colaborador tiene las competencias.				
10	Los inventarios en movimiento generan un costo de sobre tiempo y el colaborador contribuye con su demora.				
11	En la actividad de inventarios en movimiento participa el jefe de la gestión de almacenes activamente				
12	Existe personal competente para efectuar los inventarios pues tienen experiencia en su desempeño.				

13	El control periódico de inventario se termina en el turno diario, pues es política de la institución					
14	El almacén utiliza diferentes Tipos de inventarios para ubicar las diferencias de un producto					
<b>DIMENSION 3: ALMACENAMIENTO</b>						
15	Existen ambientes adecuados para la conservación de los productos y almacenamiento.					
16	La carga dañada es asumida por el seguro sin embargo los colaboradores actúan con cuidado en el traslado.					
17	La empresa cuenta con infraestructura automatizada para almacenamiento y distribución.					
18	La gestión de inventarios es eficiente, pues los productos cuentan con todo un proceso hasta su llegada al consumidor					
19	Se realiza un programa de inventarios para mantener un buen almacenamiento					
<b>DIMENSION 4: CONTROL DE INVENTARIOS</b>						
20	El sistema que se utiliza para el control de entrada facilita el tiempo de entrega en la distribución.					
21	En el control de entrada se cuenta con la presencia de un agente de seguridad para un mejor control de inventario.					
22	Se realizar pesado del vehículo para tener un control de salida de carga					
<b>DIMENSIÓN 5: DISTRIBUCION</b>						
23	Los productos contienen un embalaje y empaquetado resistente para el manejo y distribución eficiente.					
24	La empresa mantiene operativos los elevadores de carga para su buen manejo de materiales y distribución					

25	Se aplica el reglamento en la manipulación de productos y manejo de materiales en la distribución.					
26	Evalúa el costo para seleccionar tipo de transporte para la distribución.					
27	El transporte elegido le brinda la seguridad adecuada para la distribución.					
28	El encargado de área selecciona el tipo de transporte adecuado.					
29	Los productos de mayor rotación tienen una atención especial en la distribución.					
30	La necesidad del consumidor es atendida en el tiempo indicado por la distribución.					

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 2: Instrumentos

 **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el Capacitación**  
**Cuestionario de Capacitación**

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>			Relevancia <sup>2</sup>			Claridad <sup>3</sup>			Sugerencias
		M	D	A	M	D	A	M	D	A	
	<b>DIMENSIÓN 1: REGISTRO DE ENTRADAS Y EXPEDICIONES</b>										
1	Solo los colaboradores capacitados son designados a la recepción de insumos o materia prima en el área de logística.			✓			✓			✓	
2	El proveedor hace la entrega del certificado de calidad al auxiliar de almacén para la recepción.			✓			✓			✓	
3	El transportista acepta el material en ambiente accesible para la descarga			✓			✓			✓	
4	La entrada de mercadería se acepta solo cuando esta conserva sus propiedades, caso contrario el colaborador lo rechaza.			✓			✓			✓	
5	Se cuenta con tecnología móvil que facilita la descarga.			✓			✓			✓	
6	El proveedor entrega documentos por cada producto con disciplina y sin distracción.			✓			✓			✓	
7	El transportista entrega el material en ambiente accesible para la descarga.			✓			✓			✓	
	<b>DIMENSIÓN 2: RECUEENSO DE INVENTARIOS</b>										
8	Los controles periódicos se terminan en cada turno de la gestión de almacenes y se hacen los registros respectivos			✓			✓			✓	
9	Se reajusta el stock cuando se observa diferencias de material demostrando que el colaborador tiene las competencias.			✓			✓			✓	
10	Los inventarios en movimiento genera un costo de sobre tiempo y el colaborador contribuye con su demora.			✓			✓			✓	
11	En la actividad de inventarios en movimiento participa el jefe de la gestión de almacenes activamente			✓			✓			✓	
12	Existe personal competente para efectuar los inventarios pues tienen experiencia en su desempeño.			✓			✓			✓	
13	El control periódico de inventario se termina en el turno diario, pues es política de la institución			✓			✓			✓	
14	El almacén utiliza diferentes Tipos de inventarios para ubicar las diferencias de un producto			✓			✓			✓	
	<b>DIMENSIÓN 3: ALMACENAMIENTO</b>										
15	Existen ambientes adecuados para la conservación de los productos y almacenamiento.			✓			✓			✓	
16	La carga dañada es asumida por el seguro sin embargo los colaboradores actúan con cuidado en el traslado.			✓			✓			✓	
17	La empresa cuenta con infraestructura automatizada para almacenamiento y distribución			✓			✓			✓	





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

18	La gestión de inventarios es eficiente, pues los productos cuentan con todo un proceso hasta su llegada al consumidor					/				/				/
19	Se realiza un programa de inventarios para mantener un buen almacenamiento					/				/				/
<b>DIMENSIÓN 3: CONTROL DE INVENTARIOS</b>														
20	El sistema que se utiliza para el control de entrada facilita el tiempo de entrega en la distribución.					/				/				/
21	En el control de entrada se cuenta con la presencia de un agente de seguridad para un mejor control de inventario.					/				/				/
22	Se realiza pesado del vehículo para tener un control de salida de carga					/				/				/
23	Los productos contienen un embalaje y empaquetado resistente para el manejo y distribución eficiente.					/				/				/
24	La empresa mantiene operativos los elevadores de carga para su buen manejo de materiales y distribución					/				/				/
25	Se aplica el reglamento en la manipulación de productos y manejo de materiales en la distribución.					/				/				/
26	Evalúa el costo para seleccionar tipo de transporte para la distribución.					/				/				/
27	El transporte elegido le brinda la seguridad adecuada para la distribución.					/				/				/
28	El encargado de área selecciona el tipo de transporte adecuado.					/				/				/
29	Los productos de mayor rotación tienen una atención especial en la distribución.					/	/			/				/
30	La necesidad del consumidor es atendida en el tiempo indicado por la distribución.					/	/			/				/

Sugerencias

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable**  **Aplicable después de corregir** [ ] **No aplicable** [ ]

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: EDGAR LINO CHAMARÁ DNI: 32650876

Especialidad del ADMINISTRADOR DE EMPRESAS

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

...26...de...del 2019..

Anexo 3: Tabla de especificaciones

VARIABLE	DIMENSIONES	PESO	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA
<b>GESTION DE ALMACEN</b>	Registro de entradas y salidas	23.3%	Recepción	1,2	Ordinal (Escala de Likert)
			Aceptación	3,4	
			Descarga de mercadería	5	
			Emision de los documentos de entrega de almacenes	6,7	
	Recuentos de inventarios	23.3%	Reorganización de stocks	8, 9	
			Controles periódicos	10,11	
			Inventarios en movimientos	12, 13,14	
	Almacenamiento	16.6%	Conservación de los productos	15, 16	
			Infraestructura	17	
			Inventario	18,19	
	Control de inventarios	10%	Control de entrada	20, 21	
			Control de salida	22	
	Distribucion	26.6%	Manejo de materiales	23,24,25	
Transporte			26,27,28		
Procesamiento de pedidos			29,30		

Anexo 4: Matriz de consistencia

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
¿Cuáles es el nivel de análisis de la gestión administrativa desde la perspectiva de los almacenes de la empresa Newport Capital S.A.C.?	Determinar el nivel de análisis de la gestión de almacén desde la perspectiva de los asistentes de almacenes que está afectando a la empresa Newport Capital S.A.C.	Gestión de almacén	Registro de entradas y expediciones	Recepcion Aceptacion Descarga de mercaderia Emision de los documentos de entrega de almacenes	Diseño: No experimental y de corte transversal. Tipo: Aplicada Nivel: Descriptivo
<b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>		Recuento de inventarios	Reorganizacion de stocks Controles periodicos Inventarios en movimientos	
¿Cuáles es el nivel de análisis del registro de entradas y expediciones de la gestión almacenes desde la perspectiva de los asistentes de almacenes de la empresa Newport Capital S.A.C.?	Determinar el nivel de análisis del registro de entradas y expediciones de la gestión de almacenes desde la perspectiva de los asistentes de almacenes que está afectando a la empresa Newport Capital S.A.C.		Almacenamiento	Conservacion de los productos Infraestructura Inventario	
¿Cuáles es el nivel de análisis del recuento de inventarios de la gestión de	Determinar el nivel de análisis del recuento de inventarios de la gestión de almacenes desde la		Control de inventarios	Control de entrada Control de salida	

<p>almacenes desde la perspectiva de los asistentes de almacenes de la empresa Newport Capital S.A.C.?  ¿Cuáles es el nivel de análisis del almacenamiento de la gestión de almacenes desde la perspectiva de los asistentes de almacenes de la empresa Newport Capital S.A.C.?  ¿Cuáles es el nivel de análisis del control de inventarios de la gestión de almacenes desde la perspectiva de los asistentes de almacenes de la empresa Newport Capital S.A.C.?  ¿Cuáles es el nivel de análisis de la distribución de la gestión de almacenes desde la perspectiva de los asistentes de almacenes de la empresa Newport Capital S.A.C.?</p>	<p>perspectiva de los asistentes que está afectando a almacenes de la empresa Newport Capital S.A.C.  Determinar el nivel de análisis de almacenamiento de la gestión de almacenes desde la perspectiva de los asistentes de almacenes que está afectando a la empresa Newport Capital S.A.C.  Determinar el nivel de análisis del control de inventario de la gestión de almacenes desde la perspectiva de los asistentes de almacenes que está afectando a la empresa Newport Capital S.A.C.  Determinar el nivel de análisis de la distribución de la gestión de almacenes desde la perspectiva de los asistentes de almacenes que está afectando a la empresa Newport Capital S.A.C.</p>		<p>Distribución</p>	<p>Manejo de materiales  Transporte  Procesamientos de pedidos</p>	
---	--	--	---------------------	--	--

## Anexo 5: Detalle de confiabilidad

### Estadísticas de total de elemento

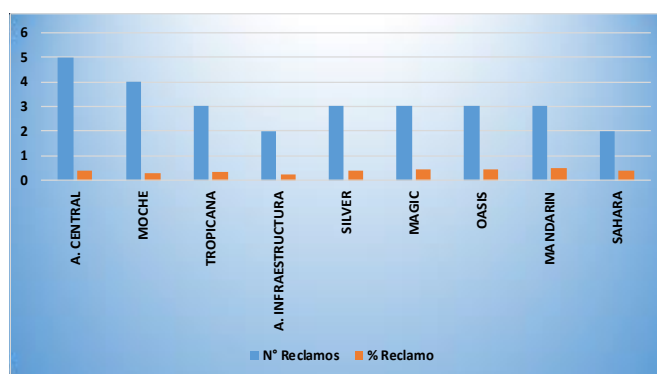
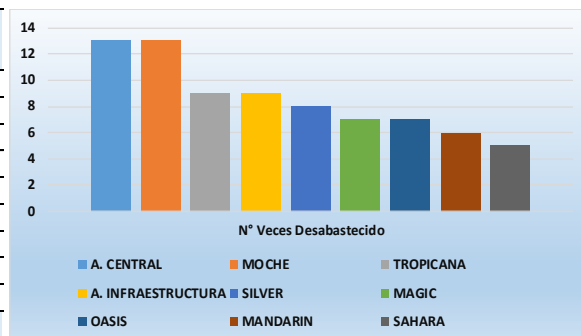
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Solo los colaboradores capacitados son designados a la recepción de insumos o materia prima en el área de logística.	93,05	209,010	,587	,887
El proveedor hace la entrega del certificado de calidad al auxiliar de almacén para la recepción.	93,41	205,283	,786	,884
El transportista acepta el material en ambiente accesible para la descarga	94,26	204,120	,685	,885
La entrada de mercadería se acepta solo cuando esta conserva sus propiedades, caso contrario el colaborador lo rechaza.	93,31	203,331	,731	,884
Se cuenta con tecnología móvil que facilita la descarga.	93,76	209,297	,500	,889
El proveedor entrega documentos por cada producto con disciplina y sin distracción.	93,46	198,176	,790	,882
El transportista entrega el material en ambiente accesible para la descarga.	94,02	223,822	,093	,897
Los controles periódicos se terminan en cada turno de la gestión de almacenes y se hacen los registros respectivos	94,02	222,379	,145	,896
Se reajusta el stock cuando se observa diferencias de material demostrando que el colaborador tiene las competencias.	93,55	221,820	,149	,896
Los inventarios en movimiento generan un costo de sobre tiempo y el colaborador contribuye con su demora.	94,21	221,385	,178	,895
En la actividad de inventarios en movimiento participa el jefe de la gestión de almacenes activamente	94,66	222,961	,130	,896
Existe personal competente para efectuar los inventarios pues tienen experiencia en su desempeño.	94,22	223,670	,097	,897
El control periódico de inventario se termina en el turno diario, pues es política de la institución	94,36	210,614	,366	,893
El almacén utiliza diferentes Tipos de inventarios para ubicar las diferencias de un producto	93,21	217,942	,450	,891

Existen ambientes adecuados para la conservación de los productos y almacenamiento.	93,29	219,904	,319	,892
La carga dañada es asumida por el seguro sin embargo los colaboradores actúan con cuidado en el traslado.	93,72	212,075	,445	,890
La empresa cuenta con infraestructura automatizada para almacenamiento y distribución.	94,39	227,506	-,034	,898
La gestión de inventarios es eficiente, pues los productos cuentan con todo un proceso hasta su llegada al consumidor	93,41	218,271	,408	,891
Se realiza un programa de inventarios para mantener un buen almacenamiento	93,29	204,157	,674	,885
El sistema que se utiliza para el control de entrada facilita el tiempo de entrega en la distribución.	93,29	220,663	,262	,893
En el control de entrada se cuenta con la presencia de un agente de seguridad para un mejor control de inventario.	93,19	213,091	,461	,890
Se realizar pesado del vehículo para tener un control de salida de carga	93,76	211,880	,502	,889
Los productos contienen un embalaje y empaquetado resistente para el manejo y distribución eficiente.	93,05	209,010	,587	,887
La empresa mantiene operativos los elevadores de carga para su buen manejo de materiales y distribución	93,41	205,283	,786	,884
Se aplica el reglamento en la manipulación de productos y manejo de materiales en la distribución.	94,26	204,120	,685	,885
Evalúa el costo para seleccionar tipo de transporte para la distribución.	93,31	203,331	,731	,884
El transporte elegido le brinda la seguridad adecuada para la distribución.	93,76	209,297	,500	,889
El encargado de área selecciona el tipo de transporte adecuado.	93,46	198,176	,790	,882
Los productos de mayor rotación tienen una atención especial en la distribución.	94,02	223,822	,093	,897
La necesidad del consumidor es atendida en el tiempo indicado por la distribución.	94,02	222,379	,145	,896

## Anexo 6: Evidencias

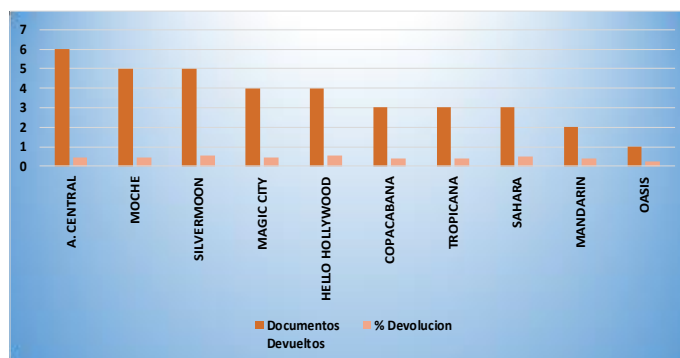
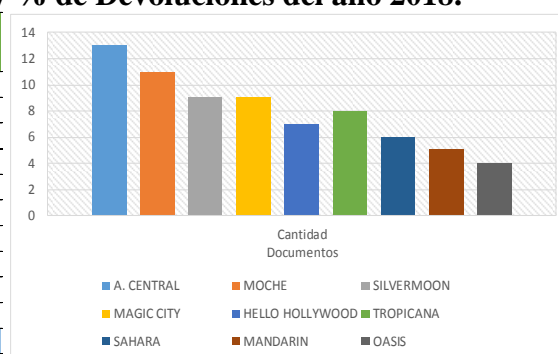
### Desabastecimiento, Reclamos y % de Reclamo del año 2018.

Local	N° Veces Desabastecido	N° Reclamos	% Reclamo
A CENTRAL	13	5	38%
MOCHE	13	4	31%
TROPICANA	9	3	33%
A INFRAESTRUCTURA	9	2	22%
SILVER	8	3	38%
MAGIC	7	3	43%
OASIS	7	3	43%
MANDARIN	6	3	50%
SAHARA	5	2	40%
<b>Total</b>	<b>77</b>	<b>28</b>	<b>36%</b>



### Documentos pendientes, devueltos y % de Devoluciones del año 2018.

Local	Cantidad Documentos	Documentos Devueltos	% Devolucion
A CENTRAL	13	6	46%
MOCHE	11	5	45%
SILVERMOON	9	5	56%
MAGIC CITY	9	4	44%
HELLO HOLLYWOOD	7	4	57%
COPACABANA	8	3	38%
TROPICANA	8	3	38%
SAHARA	6	3	50%
MANDARIN	5	2	40%
OASIS	4	1	25%
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>36</b>	<b>45%</b>





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, FERNANDEZ CONGA LUIS MIGUEL estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE ALMACÉN DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA NEWPORT CAPITAL S.A.C. CERCADO DE LIMA", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
FERNANDEZ CONGA LUIS MIGUEL <b>DNI:</b> 42509849 <b>ORCID</b> 0000-0002-4261-0849	Firmado digitalmente por: LFERNANDEZCON el 02-02-2022 13:26:31

Código documento Trilce: INV - 0533438