



**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE NEGOCIOS**  
**INTERNACIONALES**

**ALMACENAMIENTO DE PRODUCTOS IMPORTADOS EN LA**  
**EMPRESA ROSEN PERÚ S.A. VILLA EL SALVADOR 2014**

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

**AUTOR:**

Sopla Duplex, Gaby Marlene

**ASESOR:**

Dra. Bernardo Santiago, Madelaine

LINEA DE INVESTIGACIÓN  
COMERCIO INTERNACIONAL

LIMA-PERÚ  
2014

**JURADO**

---

Dr. Guillermo Príncipe Cotillo

**JURADO 1**

---

Mg. Aníbal Zavaleta Dávila

**JURADO 2**

---

Dra. Madelaine Bernardo Santiago

**JURADO 3**

### **Dedicatoria**

A ti Padre Celestial que siempre estás conmigo siendo luz en mi camino. A mi mayor motivación, Orlando Soto, hermanito mío que con tus ocurrencias animas mis días; a mi Beco y todos los que siempre compartieron este deseo en mí, y me acompañan en cada uno de mis alegrías y éxitos.

### **Agradecimientos**

A Dios por todas las bendiciones que me da, y a ti amor por acompañarme siempre en cada paso que doy, motivándome a ser cada vez mejor. A cada una de las personas que con sus conocimientos y tan solo unas palabras positivas hicieron posible la realización de este trabajo.

## Declaración Jurada de Autenticidad

Yo, Gaby Marlene Sopla Duplex, estudiante de Negocios Internacionales de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N.º 43425474 Con la tesis titulada **“ALMACENAMIENTO DE PRODUCTOS IMPORTADOS EN LA EMPRESA ROSEN PERU S.A. VILLA EL SALVADOR 2014”**, declaro bajo juramento que:

La tesis es de mi autoría.

He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por lo tanto, la tesis no ha sido plagiada en su totalidad o parcialmente. La tesis no ha sido auto plagiado; es decir no ha sido publicada y presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.

Los datos presentados en los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

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

Lima, 31 de octubre de 2014

.....

Gaby Marlene Sopla Duplex

DNI N.º 43425474

## Presentación

Señores miembros del jurado:

Pongo a su disposición la tesis titulada “ALMACENAMIENTO DE PRODUCTOS IMPORTADOS DE LA EMPRESA ROSEN PERU S.A. VILLA EL SALVADOR 2014”. En cumplimiento a las normas establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos para optar el título de Licenciado en “Negocios Internacionales”. El documento consta de siete capítulos: capítulo I: Introducción, capítulo II: Marco metodológico, capítulo III: Resultados, capítulo IV: Discusión, capítulo V: Conclusiones, capítulo VI: Recomendaciones, capítulo VII: Referencias, capítulo VIII: anexos.

En busca que esta tesis se ajuste a las exigencias establecidas con todo trabajo científico, esperamos sus sugerencias para mejorar la calidad de nuestro trabajo. El capítulo I comprende una breve introducción de la investigación, el mismo que considera puntos esenciales, tales como los antecedentes, fundamentación científica, técnica o humanística; se ha considerado la justificación desde el aspecto metodológico, teórico-práctico; planteamiento del problema general, problemas específicos, así como los objetivos generales y específicos de la investigación. El Capítulo II, comprende el aspecto metodológico de la investigación, donde se especifican las variables; la metodología, el tipo y el diseño de la investigación, el método, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos: validación y confiabilidad y el método de análisis de datos.

En el capítulo III, se describieron e interpretaron los datos recogidos, se procesó la información y se organizaron los resultados de las pruebas estadísticas. El capítulo IV, trata de la discusión, en donde se contrastaron con los antecedentes del estudio y se verificó el cumplimiento de las teorías. El capítulo V, por otro lado, menciona las conclusiones a la que se arribó. En el Capítulo VI, de igual manera se dieron las respectivas recomendaciones o sugerencias para la mejora en los estudios posteriores. En el capítulo VII, finalmente, se plasmaron las referencias bibliográficas. Y por último el capítulo VIII contiene anexos referenciales a la empresa y otros.

*La autora*

## ÍNDICE

Carátula	
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii
I. INTRODUCCIÓN	14
Antecedentes	16
Fundamentación Científica	22
Fundamentación Técnica	51
Justificación	53
1.1. Problema	54
1.2. Objetivos	56
II. MARCO METODOLÓGICO	57
2.1. Variables	58
2.2. Operacionalización de las variables	59
2.3. Metodología	59
2.4. Tipo de estudio	60
2.5. Diseño	60
2.6. Población, muestra y muestreo	61
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	61
2.8. Validez y Confiabilidad	62
2.9. Métodos de análisis de datos	63
III. RESULTADOS	64
IV. DISCUSIÓN	71
V. CONCLUSIONES	75
VI. RECOMENDACIONES	78
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	81

## **Anexos**

Anexo 1. Operacionalización de las variables.

Anexo 2. Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable almacenamiento

Anexo 3. Firma de Temáticos y Metodólogos.

Anexo 4. Cuestionario de Almacenamiento de Productos Importados en la Empresa Rosen Perú.

Anexo 5. Matriz de Consistencia.

Anexo 6. Estadísticas porcentuales de cada uno de los Ítems de la encuestas.

Anexo 7. Datos de la Empresa Rosen Perú S.A.



## INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Definición operacional de la variable almacenamiento	63
Tabla 2: Confiabilidad Alfa de Cronbach. Prueba piloto	65
Tabla 3: Estadísticas descriptivas de cada dimensión de la encuesta	65
Tabla 4: Nivel de eficacia, con respecto a la recepción del producto	66
Tabla 5: Nivel de eficacia, con respecto al almacenamiento del producto	67
Tabla 6: Nivel de eficacia, con respecto al control del producto	68
Tabla 7: Nivel de eficacia, con respecto al despacho del producto	69
Tabla 8: Nivel de eficacia del almacenamiento en la Empresa ROSEN PERU S.A.	70

## ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1.</i> Procesamiento de pedidos y sistemas de información	46
<i>Figura 2.</i> Localización de la empresa Rosen Perú S.A.	92
<i>Figura 3.</i> Visión de Rosen Perú S.A.	93
<i>Figura 4.</i> Misión de Rosen Perú S.A.	94

## ÍNDICE DE GRAFICAS

<i>Grafico 1:</i> Nivel de eficacia que manifiestan los trabajadores de la Empresa ROSEN PERU S.A., con respecto a la recepción del producto – 2014	66
<i>Grafico 2:</i> Nivel de eficacia que manifiestan los trabajadores de la Empresa ROSEN PERU S.A., con respecto al almacenamiento del producto - 2014	67
<i>Grafico 3:</i> Nivel de eficacia que manifiestan los trabajadores de la Empresa ROSEN PERU S.A., con respecto al control del producto – 2014	68
<i>Grafico 4:</i> Nivel de eficacia que manifiestan los trabajadores de la Empresa ROSEN PERU S.A., con respecto al despacho del producto - 2014	69
<i>Grafico 5:</i> Nivel de eficacia del almacenamiento en la Empresa ROSEN PERU S.A. Villa el Salvador- Lima - 2014	70

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar el nivel de eficacia en el almacenamiento de productos importados en la empresa Rosen Perú S.A. Villa el Salvador 2014; dedicada a la fabricación y comercialización de artículos y accesorios para el descanso.

La investigación es de tipo básica, de nivel descriptivo, diseño no experimental, con enfoque cuantitativo, con una muestra conformada por 35 trabajadores, los cuales estuvieron representados por 17% trabajadores del área de despacho, 83 % de almacén, directamente relacionadas con el proceso de almacenamiento de la empresa. Para mejorar la información requerida, previamente se validaron los instrumentos y se demostró la validez y confiabilidad, mediante la técnica de opinión de expertos y alfa de Cronbach; por lo que se procedió a la aplicación de la técnica (cuestionario), conformada por 27 preguntas, cuya fiabilidad (Alfa de Cronbach de, 0.942), obtenida en la prueba piloto.

En el análisis de los resultados, se determinó que el 45.7 % de trabajadores manifestaron ser buenos y un 40.0 % refirió que el nivel de eficacia es regular, en el proceso de almacenamiento, información que sirvió como base para las recomendaciones que se entregaron a las gerencias correspondientes.

Es así que para Gajardo, “El almacenamiento es la administración de materiales que tiene un área de acumulación, generalmente denominada almacén, en el que se guarda el material clasificado y enumerados en estantes, compartimientos, o escaños” (pp. 36,156). Donde la eficacia se podrá garantizar bajo el cumplimiento de las actividades de recepción, control, almacenamiento y despacho.

### ***Palabras Claves:***

Logística de Almacenamiento

Sistema de Gestión de Almacenes

Sistemas de Información.

## **Abstract**

The present study aimed to determine the level of efficiency in the storage of imported products from the company Rosen Peru - Villa el Salvador-2014; dedicated to the manufacturing and marketing of items and accessories for relaxing comfort.

The research is basic type on a descriptive level, and non-experimental design with a quantitative approach. The sample consists of 35 workers, which were represented by 17% of the workers in the dispatch area and the remaining 83% of the workers in the warehouse area, all of whom were directly related to the storage process in the company. To improve the information requested, the instruments were previously validated and the validity and reliability was demonstrated using the technique of expert opinions and Cronbach's alpha; consequently proceeding to the application of the technique (questionnaire), consisting of 27 questions, whose reliability (Cronbach's alpha, 0.942), which was obtained in the pilot trial.

After analyzing the results, it was determined that 45.7% of the workers reported to be good and 40.0% reported that the level of effectiveness is regular, in the storage process, information that served as the basis for recommendations that were delivered to the respective managements.

Thus, for Guajardo , "Storage management is having a material accumulation area , usually called warehouse, where classified material is stored and listed on shelves , bins, or seats " (pp. 36.156). Where efficiency can be guaranteed under the fulfillment of the activities of reception, control, storage and dispatch.

### ***Keywords:***

Storage Logistics.

WMS (Warehouse Managment System)

Information System