



UCV
UNIVERSIDAD
CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**“EVALUACIÓN Y PROPUESTA DE ACCIONES DE CONTROL
PARA MEJORAR LA GESTIÓN DE ALMACENES DE LA
EMPRESA COMERCIAL SAN JOSE SRL, EN LA CIUDAD DE
TARAPOTO, AÑO 2012”**

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

AUTOR:

DANY CORONEL ROJAS

ASESORES:

CPCC. CÉSAR ALFONSO DIEZ ESPINOZA

Lic. ANA LUISA RENGIFO VARGAS

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

AUDITORIA

TARAPOTO – PERÚ

2013

PAGINA DEL JURADO

.....

C.P.C. OMAR URTECHO CUEVA.

LIC. ANA LUISA RENGIFO VARGAS

CPCC. CÉSAR ALFONSO DIEZ ESPINOZA

DEDICATORIA

Este trabajo de investigación que con tanto esfuerzo y dedicación logro culminar representa el principio de mi carrera profesional y lo dedico con especial cariño:

A DIOS Fuente insuperable de sabiduría, gracias porque me permites alcanzar metas en la vida. Principalmente gracias porque me regalas el don de la vida. Permíteme ser un instrumento para servirte y darte gloria porque grandes y maravillosas son tus obras.

AMIS PADRES: Wister Coronel y Sara Rojas ustedes son mi ejemplo, siempre han trabajado arduamente para apoyarme incondicionalmente. Me han inculcado valores y me han instruido por los caminos para ser una mujer de bien. Gracias por enseñarme que con trabajo, esfuerzo y principalmente con fe en el creador se alcanzan las metas en la vida cuales quiera que sean. Padres queridos este éxito es suyo.

A todos ellos mil gracias.

AGRADECIMIENTO

Al finalizar un trabajo tan arduo y lleno de dificultades como el desarrollo de una tesis es inevitable que te asalte un muy humano egocentrismo que te lleva a concentrar la mayor parte del mérito en el aporte que has hecho. Sin embargo, el análisis objetivo te muestra inmediatamente que la magnitud de ese aporte hubiese sido imposible sin la participación de personas e instituciones que han facilitado las cosas para que este trabajo llegue a un feliz término. Por ello, es para mí un verdadero placer utilizar este espacio para ser justo y consecuente con ellas, expresándoles mis agradecimientos.

A Pascual, que durante estos años de carrera ha sabido apoyarme para continuar y nunca renunciar, gracias por su amor incondicional y por su ayuda en mi proyecto.

A mi familia Gracias porque todos ustedes son parte importante en mi vida, sé que siempre cuento con su apoyo, en especial a mis hermanos Yeny, Yssela, Mariaty, Ashly, Jhenery y Wister Pool. Que Dios los bendiga grandemente.

Debo agradecer de manera especial y sincera al Profesor CPCC. César Alfonso Diez Espinoza por aceptarme para realizar esta tesis bajo su dirección. Su apoyo y confianza en mi trabajo y su capacidad para guiar mis ideas ha sido un aporte invaluable, no solamente en el desarrollo de esta tesis, sino también en mi formación como investigadora. Las ideas propias, siempre enmarcadas en su orientación y rigurosidad, han sido la clave del buen trabajo que he realizado, el cual no se puede concebir sin su siempre oportuna participación. Le agradezco también el haberme facilitado siempre los medios suficientes para llevar a cabo todas las actividades propuestas durante el desarrollo de esta tesis. Muchas gracias.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Coronel Rojas Dany, estudiante de la Carrera de Contabilidad de la Escuela de Ciencias Empresarial de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI 46457269, con la tesis titulada **“EVALUACIÓN Y PROPUESTA DE ACCIONES DE CONTROL PARA MEJORAR LA GESTIÓN DE ALMACENES DE LA EMPRESA COMERCIAL SAN JOSE SRL, EN LA CIUDAD DE TARAPOTO, AÑO 2012”**

Declaro bajo juramento que:

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

De identificarse la falta de fraude, plagio, a autoplagio, piratería o falsificación, asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normativa vigente de la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha : Tarapoto 16 de Julio 2013

Dany Coronel Rojas

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Coronel Rojas Dany, estudiante de la Carrera de Contabilidad de la Escuela de Ciencias Empresarial de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI 46457269, con la tesis titulada **“EVALUACIÓN Y PROPUESTA DE ACCIONES DE CONTROL PARA MEJORAR LA GESTIÓN DE ALMACENES DE LA EMPRESA COMERCIAL SAN JOSE SRL, EN LA CIUDAD DE TARAPOTO, AÑO 2012”**

Declaro bajo juramento que:

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

De identificarse la falta de fraude, plagio, a autoplagio, piratería o falsificación, asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normativa vigente de la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha : Tarapoto 16 de Julio 2013

Dany Coronel Rojas

PRESENTACIÓN

De conformidad con los lineamientos técnicos establecidos en el reglamento de grados y títulos de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad César Vallejo – Filial Tarapoto, dejo a vuestra disposición la revisión y evaluación del presente trabajo de tesis titulado, **“EVALUACIÓN Y PROPUESTA DE ACCIONES DE CONTROL PARA MEJORAR LA GESTIÓN DE ALMACENES DE LA EMPRESA COMERCIAL SAN JOSE SRL, EN LA CIUDAD DE TARAPOTO, AÑO 2012”**, realizado para obtener el bachillerato y el grado de titulación de contador público, el cual espero que sea un referente para otro que conlleve a su posterior aprobación.

Este trabajo de investigación es el resultado de la preocupación por los almacenes con que cuentan los negocios de nuestra región, pues pretende proponer acciones de control para mejorar la gestión de los almacenes, en lo cual como estudiante universitario me siento comprometida con el desarrollo de nuestra región y el país. Es por este compromiso que esta investigación está basada en conocer la gestión de almacenes de la empresa San José SRL enfocada en proponer acciones de control para mejorarlas a través del buen manejo de las actividades de cada uno de los procesos de almacenes.

Por lo expuesto señores lectores, recibo con beneplácito vuestros aportes y sugerencias para mejorar, a la vez deseo sirva de aporte a quién desea continuar un estudio de esta naturaleza.

EL AUTOR

INDICE

<u>CONTENIDO</u>	<u>PÁGINA</u>
RESUMEN.....	08
ABSTRACT.....	10
I. PLAN O DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	
1.1. Antecedente o Justificación	
1.1.1 Planteamiento del problema	12
1.1.2 Antecedentes	15
1.1.3 Justificación.....	21
1.2. Marco Referencial Científico	
1.2.1. Marco Teórico.....	23
1.2.2. Marco Conceptual.....	64
1.3. Formulación de problema	
1.3.1. Resumen de la realidad problemática	68
1.3.2. Enunciado del problema.....	69
1.3.3. Hipótesis	70
1.4. Objetivos	
1.5.1. General.....	70
1.5.2. Específicos.....	70
II. MARCO METODOLÓGICO	
2.1. Variables	
1.5.3. Definición conceptual.....	71
2.1.1. Definición operacional.....	71
2.1.2. Indicadores.....	71
2.2. Operacionalización de variables.....	72
2.3. Metodología.....	73
2.4. Tipo de estudio.....	73
2.5. Diseño de Estudio	73
2.6. Población, muestra y muestreo	
2.6.1. Población del estudio	73
2.6.2. Muestra del estudio.....	73
2.7. Técnicas y procedimientos de recolección de datos	
2.7.1. Material de estudio.....	74
2.7.2. Fuentes de información.....	74

2.7.3. Técnicas de recolección de datos e instrumentos.....	74
2.7.4. Procesamiento de los datos.....	75
2.8. Métodos de análisis de los datos.....	75
III. RESULTADOS	
3.1. Objetivo N°1: Conocer la gestión de almacenes de la empresa Comercial San José SRL.	76
3.2. Objetivo N°2: Identificar las deficiencias y las causas que se vienen suscitando en la gestión de almacenes.....	86
3.3. Objetivo N°3: Proponer acciones de control para mejorar la gestión de almacenes para la empresa Comercial San José SRL.....	103
IV. DISCUSIÓN	104
V. CONCLUSIONES.....	106
VI. SUGERENCIAS.....	108
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	109
VIII. ANEXOS.....	111

RESUMEN

El presente trabajo de investigación muestra el desarrollo de la evaluación y propuesta de acciones de control para mejorar la gestión de almacenes hecha en el almacén de mercaderías de la empresa Comercial San José SRL. Dicho trabajo surgió a partir de la necesidad de un reordenamiento y reestructuración del almacén, ya que se percibían muchos puntos de mejora por parte de los administradores.

En el primer capítulo del trabajo contiene una breve investigación bibliográfica acerca de ciertos tópicos necesarios para la gestión y administración de almacenes, tales como los objetivos y misión de un almacén dentro de una empresa. Se presenta información importante para la planificación de un almacén, modelos de organización física, clasificación de productos, etc.

Además se muestra una clasificación de tipos de estantes y equipo de manejo de materiales que pueden ser utilizados en la empresa.

Se procedió a hacer una investigación de campo en el almacén con el objetivo de levantar la información necesaria para luego analizarla y poder sacar conclusiones acerca de la situación actual y proponer mejores prácticas y una mejor reorganización del almacén.

Dicho proceso de levantamiento de información y análisis de la información es mostrado en el capítulo III, donde se explica la situación actual del almacén. Luego de hacer una breve descripción de esta situación se muestra el análisis estadístico de dicha información con la cual se lograron conclusiones importantes para proponer una mejora.

Una vez determinada la situación actual del almacén como siguiente paso se propone una metodología de mejora para mejorar la gestión de almacenes. Dentro de este proceso se proponen dos opciones para el reordenamiento de la distribución de anaqueles y familias de productos, basados en la información recolectada. Como primera opción se propone una reubicación ordenada por familias de producto con orden aleatorio de los productos dentro de la familia.

Dándole mayor cercanía al despacho a las familias de producto que representan la mayoría de consumos en el año.

La segunda opción propone una remodelación de algunas zonas del almacén con el fin de optimizar el área total del almacén y optimizar el flujo de despacho. De igual manera que en la propuesta se recomienda organizar los artículos por familias de producto y ubicar los artículos con mayor movimiento más cerca del despacho. Para finalizar en el capítulo cuatro se concluye sobre toda la investigación hecha y además se dan algunas recomendaciones que podrían ser aplicadas en el almacén de mercaderías para su mejora.

ABSTRACT

This research work shows the development of the assessment and proposal of control actions to improve warehouse management made in the warehouse of goods of the company commercial San Jose SRL. This work arose from the need for reorganization and restructuring of the store, since many points of improvement managers were perceived. In the first chapter of the work contains a brief bibliographical research about certain topics necessary for the management and administration of warehouses, such as the objectives and mission of a warehouse within a company.

Presents important information for the planning of a warehouse, models of physical organization, classification of products, etc.

In addition shows a classification of types of shelves and materials that can be used in the company management team.

He proceeded to do field research in the warehouse in order to raise the necessary information to then analyze it and draw conclusions about the current situation and propose best practices and organization of the store.

The process of gathering information and analysis of the information is shown in chapter III, which explains the current situation of the warehouse. After making a brief description of this situation is the statistical analysis of the information with this achieved important conclusions to propose an improvement.

Once determined the status of the step as following warehouse proposes a methodology of improvement to improve warehouse management. Within this process, we propose two options for the reorganization of the distribution of shelves and product families, based on the information gathered. As a first option proposes a relocation ordered by product families with random order of the products within the family. Giving greater closeness to the Office product families representing the majority of consumption in the year.

The second option proposed a renovation of certain areas of the store in order to optimize the total area of the warehouse and optimize the flow of firm. In the same way that the proposal is recommended to organize articles by product families and

locate articles with greater movement closer to the Office. Finally in chapter four he concludes about all the research done and some recommendations that could be applied in the warehouse of goods for its improvement are also given.