



**Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión**

Facultad de Ciencias Económicas, Contables y Financieras

Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras

**Gestión de almacenes y su incidencia en la eficiencia de  
las empresas comerciales del Distrito de Huacho, 2022**

**Tesis**

Para optar el Título Profesional de Contador Público

**Autora**

Kelly Noelia Roman Claros

**Asesor**

Dr. Cpcc. Pablo Fernando Vásquez Morante

  
Dr. CPCC Pablo Fernando Vásquez Morante  
Código N° DNU 076

**Huacho - Perú**

**2026**



#### **Reconocimiento - No Comercial – Sin Derivadas - Sin restricciones adicionales**

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

**Reconocimiento:** Debe otorgar el crédito correspondiente, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se realizaron cambios. Puede hacerlo de cualquier manera razonable, pero no de ninguna manera que sugiera que el licenciante lo respalda a usted o su uso. **No Comercial:** No puede utilizar el material con fines comerciales. **Sin Derivadas:** Si remezcla, transforma o construye sobre el material, no puede distribuir el material modificado. **Sin restricciones adicionales:** No puede aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros de hacer cualquier cosa que permita la licencia.



# UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

LICENCIADA

(Resolución de Consejo Directivo N° 012-2020-SU/NEDU/CD de fecha 27/01/2020)

Indicar nombre de la Facultad/Escuela o Escuela de Posgrado

## METADATOS

| DATOS DEL AUTOR (ES):                                                    |          |                                                                                           |
|--------------------------------------------------------------------------|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| APELLIDOS Y NOMBRES                                                      | DNI      | FECHA DE SUSTENTACIÓN                                                                     |
| Roman Claros, Kelly Noelia                                               | 76580718 | 13/11/2025                                                                                |
|                                                                          |          |                                                                                           |
| DATOS DEL ASESOR:                                                        |          |                                                                                           |
| APELLIDOS Y NOMBRES                                                      | DNI      | CÓDIGO ORCID                                                                              |
| Dr. Vásquez Morante, Pablo Fernando                                      | 15580912 | <a href="https://orcid.org/0000-0001-7608-7315">https://orcid.org/0000-0001-7608-7315</a> |
| DATOS DE LOS MIEMBROS DE JURADOS – PREGRADO/POSGRADO-MAESTRÍA-DOCTORADO: |          |                                                                                           |
| APELLIDOS Y NOMBRES                                                      | DNI      | CÓDIGO ORCID                                                                              |
| Dr. Suárez Almeida, Miguel Angel                                         | 15646696 | <a href="https://orcid.org/0000-0002-1747-8145">https://orcid.org/0000-0002-1747-8145</a> |
| Dr. Huachua Huarancca, Fredy Javier                                      | 15609670 | <a href="https://orcid.org/0000-0002-2777-3287">https://orcid.org/0000-0002-2777-3287</a> |
| Mg. Echegaray Romero, Hector Orlando                                     | 15607816 | <a href="https://orcid.org/0000-0002-9198-9058">https://orcid.org/0000-0002-9198-9058</a> |
|                                                                          |          |                                                                                           |
|                                                                          |          |                                                                                           |

# Kelly Noelia Roman Claros Exped. 2025 - 045431

## Gestión de almacenes y su incidencia en la eficiencia de las empresas comerciales del distrito de Huacho, 2022



Quick Submit



Quick Submit



Facultad de Ciencias Económicas, Contables y Financieras

### Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid::1:3301847273

Fecha de entrega

24 jul 2025, 12:19 p.m. GMT-5

Fecha de descarga

1 ago 2025, 3:27 p.m. GMT-5

Nombre de archivo

TESIS\_Kelly\_Noelia\_Roman\_Claros\_2.docx

Tamaño de archivo

7.4 MB

81 Páginas

16.511 Palabras

93.061 Caracteres

## 20% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

### Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado
- ▶ Texto mencionado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

### Fuentes principales

- 20%  Fuentes de Internet
- 2%  Publicaciones
- 9%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

### Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

## **DEDICATORIA**

A mi hijo Joseph Arián porque desde que lo conocí entendí el verdadero sentido de la vida, a mi amor Gabriel por todos los momentos de felicidad a su lado, a mis padres Teófanés y Edelmira por darme lo necesario para cumplir esta meta.

## **AGRADECIMIENTO**

Me siento orgullosa de poder agradecer a Dios todopoderoso que, con su infinito amor, es el quien permite que pueda lograr mis metas y objetivos académicos.

A mi madre por sus consejos su comprensión y su apoyo incondicional en cada día de los 6 años de estudio, a mi padre porque con su trabajo me apoyo tanto económica y moralmente a mis hermanos mayores quienes a pesar de sus problemas jamás me dejaron de lado y me brindaron apoyo.

A mi asesor el Dr. Pablo Fernando Vásquez Morante, por su paciencia y entendimiento quien posibilitó llevar a buen puerto el proyecto de investigación.

A la universidad José Faustino Sánchez Carrión porque fue en sus prestigiosas aulas donde tuve el gran honor de culminar mi carrera universitaria

A los docentes: Domingo Chiroque Sernaqué, Ángel Luna Santos, Luis Marcelo Rodríguez, José Mauricio Valladares, entre otros quienes con su profesionalismo y su experiencia me brindaron los conocimientos apropiados y la exigencia necesaria para poder sacar adelante cada semestre.

***Kelly Noelia***

## ÍNDICE

|                                                     |      |
|-----------------------------------------------------|------|
| <b>ÍNDICE</b> .....                                 | vii  |
| <b>RESUMEN</b> .....                                | xii  |
| <b>ABSTRACT</b> .....                               | xiii |
| <b>INTRODUCCIÓN</b> .....                           | xiv  |
| <b>CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b> ..... | 1    |
| 1.1. Descripción de la realidad problemática .....  | 1    |
| 1.2. Problema de investigación .....                | 4    |
| 1.2.1 Problema general.....                         | 4    |
| 1.2.2 Problemas específicos .....                   | 4    |
| 1.3. Objetivos de la investigación .....            | 4    |
| 1.3.1 Objetivo general.....                         | 4    |
| 1.3.2 Objetivos específicos.....                    | 4    |
| 1.4. Justificación de la investigación.....         | 5    |
| 1.4.1 Justificación teórica.....                    | 5    |
| 1.4.2 Justificación práctica .....                  | 6    |
| 1.4.3 Justificación metodológica .....              | 7    |
| 1.4.4 Justificación social .....                    | 7    |
| 1.5. Delimitaciones del estudio .....               | 8    |
| 1.5.1 Delimitación temporal.....                    | 8    |
| 1.5.2 Delimitación espacial .....                   | 9    |
| 1.5.3 Delimitación conceptual.....                  | 9    |
| 1.5.4 Delimitación poblacional.....                 | 10   |
| <b>CAPITULO II: MARCO TEÓRICO</b> .....             | 11   |
| 2.1. Antecedentes de la investigación.....          | 11   |
| 2.1.1 Investigaciones Internacionales .....         | 11   |
| 2.1.2 Investigaciones Nacionales.....               | 13   |

|                                                            |           |
|------------------------------------------------------------|-----------|
| 2.2. Bases teóricas .....                                  | 16        |
| 2.2.1 Gestión de almacenes .....                           | 16        |
| 2.2.2 Eficiencia .....                                     | 19        |
| 2.3. Bases Filosóficas .....                               | 21        |
| 2.4. Definición de términos básicos .....                  | 22        |
| 2.5. Hipótesis de investigación.....                       | 30        |
| 2.5.1 Hipótesis General: .....                             | 30        |
| 2.5.2 Hipótesis Específicas: .....                         | 30        |
| 2.6. Operacionalización de variables.....                  | 31        |
| <b>2.6.1 Variable 1: Gestión de almacenes.....</b>         | <b>31</b> |
| <b>2.6.2 Variable 2: Eficiencia.....</b>                   | <b>32</b> |
| CAPÍTULO III: METODOLOGÍA.....                             | 33        |
| 3.1. Diseño Metodológico.....                              | 33        |
| 3.1.1 Tipo de Investigación .....                          | 34        |
| 3.1.2 Enfoque.....                                         | 34        |
| 3.1.3 Nivel de Investigación.....                          | 35        |
| 3.1.4 Método de Investigación .....                        | 35        |
| 3.2. Población y muestra:.....                             | 36        |
| 3.2.1 Población: .....                                     | 36        |
| 3.2.2 Muestra.....                                         | 36        |
| 3.3. Técnicas de recolección de datos.....                 | 37        |
| 3.3.1 Técnicas.....                                        | 37        |
| 3.3.2 Instrumentos .....                                   | 38        |
| 3.4. Técnicas para el procesamiento de la información..... | 39        |
| CAPÍTULO IV: RESULTADOS.....                               | 40        |
| 4.1. Análisis de los Resultados.....                       | 40        |

|                                                           |    |
|-----------------------------------------------------------|----|
| 4.1.1. Análisis de la variable gestión de almacenes ..... | 40 |
| 4.1.2. Análisis de la variable eficiencia .....           | 44 |
| 4.2. Contrastación de hipótesis.....                      | 48 |
| 4.2.1. Formulación de hipótesis general .....             | 48 |
| 4.2.2. Formulación de hipótesis específica 1.....         | 49 |
| 4.2.3. Formulación de hipótesis específica 2.....         | 50 |
| 4.2.4. Formulación de hipótesis específica 3.....         | 51 |
| CAPÍTULO V: DISCUSIÓN .....                               | 52 |
| 5.1. Discusión .....                                      | 52 |
| CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....         | 57 |
| 6.1. Conclusiones.....                                    | 57 |
| 6.2. Recomendaciones .....                                | 59 |
| CAPÍTULO VII: REFERENCIAS .....                           | 61 |
| 7.1 Fuentes bibliográficas .....                          | 61 |
| Anexo 01: Matriz de Consistencia.....                     | 65 |

## INDICE DE TABLAS

|                                                                                |    |
|--------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabla 1: Operacionalización de la variable gestión de almacenes .....          | 31 |
| Tabla 2: Operacionalización de la variable gestión eficiente .....             | 32 |
| Tabla 3: Gestión de almacenes .....                                            | 40 |
| Tabla 4: Gestión de entradas y salidas .....                                   | 41 |
| Tabla 5: Gestión del almacenamiento de productos .....                         | 42 |
| Tabla 6: Gestión del control de inventarios.....                               | 43 |
| Tabla 7: Eficiencia empresarial .....                                          | 44 |
| Tabla 8: Gestión de la rentabilidad .....                                      | 45 |
| Tabla 9: Calidad del servicio .....                                            | 46 |
| Tabla 10: Gestión del personal .....                                           | 47 |
| Tabla 11: Correlación entre gestión de almacenes y eficiencia .....            | 48 |
| Tabla 12: Correlación entre entradas y salidas de productos y eficiencia ..... | 49 |
| Tabla 13: Correlación entre almacenamiento de productos y eficiencia. ....     | 50 |
| Tabla 14: Correlación entre control de inventarios y eficiencia.....           | 51 |

## INDICE DE FIGURAS

|                                                        |    |
|--------------------------------------------------------|----|
| Figura 1: Gestión de almacenes .....                   | 40 |
| Figura 2: Gestión de entradas y salidas.....           | 41 |
| Figura 3: Gestión de almacenamiento de productos ..... | 42 |
| Figura 4: Gestión del control de inventarios .....     | 43 |
| Figura 5: Eficiencia empresarial.....                  | 44 |
| Figura 6: Gestión de la rentabilidad.....              | 45 |
| Figura 7: Calidad del servicio .....                   | 46 |
| Figura 8: Gestión del personal.....                    | 47 |

## RESUMEN

El presente estudio tuvo como **objetivo** analizar la influencia de la gestión de almacenes en la eficiencia operativa de las empresas comerciales ubicadas en el distrito de Huacho, durante el año 2022. Desde el punto de vista de la **metodología**, se desarrolló una investigación de tipo básica, con enfoque cuantitativo y diseño metodológico de nivel descriptivo-correlacional. La población estuvo conformada por 60 sujetos, entre propietarios, funcionarios y colaboradores de las empresas comerciales de la zona, quienes constituyeron asimismo la muestra censal. Para la recolección de datos se utilizó un cuestionario estructurado de 30 ítems, distribuidos en función de las dos variables de estudio, cuyas respuestas se midieron mediante una escala de Likert. En cuanto a los **resultados**, los hallazgos revelan que la gestión de almacenes presenta un nivel predominantemente regular, según lo manifestado por el 70% de los encuestados, lo cual sugiere la existencia de áreas críticas que requieren optimización. El análisis estadístico, a través de la prueba de correlación Rho de Spearman, evidenció una relación directa y estadísticamente significativa entre la gestión de almacenes y la eficiencia empresarial ( $r_s = 0.619$ ;  $p = 0.000$ ). La principal **conclusión** que se ha extraído es que una adecuada gestión de almacenes se asocia positivamente con mayores niveles de eficiencia en las empresas comerciales del ámbito estudiado.

**Palabras claves:** *gestión de almacenes, eficiencia, entradas y salidas del almacén, proceso de almacenamiento, control de inventarios.*

## ABSTRACT

The objective of this study was to analyze the influence of warehouse management on the operational efficiency of commercial companies located in the district of Huacho, during the year 2022. From the point of view of methodology, a basic research was developed, with a quantitative approach and a methodological design at a descriptive-correlational level. The population was made up of 60 subjects, including owners, officials and collaborators of the commercial companies in the area, who also constituted the census sample. A structured questionnaire of 30 items was used for data collection, distributed according to the two study variables, whose answers were measured using a Likert scale. Regarding the results, the findings reveal that warehouse management presents a predominantly regular level, as stated by 70% of the respondents, which suggests the existence of critical areas that require optimization. The statistical analysis, through Spearman's Rho correlation test, showed a direct and statistically significant relationship between warehouse management and business efficiency ( $r_s = 0.619$ ;  $p = 0.000$ ). The main conclusion that has been drawn is that adequate warehouse management is positively associated with higher levels of efficiency in commercial companies in the area studied.

**Keywords:** *warehouse management, efficiency, warehouse entries and exits, storage process, inventory control*

## INTRODUCCIÓN

En economías cada vez más interrelacionadas donde las empresas buscan generar ventajas competitivas que le permitan sostener y ampliar sus mercados objetivos, la gestión eficiente de los recursos logísticos se ha consolidado como un factor determinante para el éxito organizacional. En particular, la gestión de almacenes, como actividad sustancial dentro de la cadena de suministro, ha cobrado especial relevancia al incidir directamente en los costos operativos, la mejora en la calidad de los servicios al cliente y los procesos de toma de decisiones estratégicas. Las organizaciones modernas reconocen que una administración adecuada de los flujos de entrada y salida de productos, un almacenamiento óptimo y un control riguroso de inventarios no solo permiten asegurar la disponibilidad de mercancías, sino que también contribuyen al cumplimiento oportuno de la demanda, lo cual repercute en su rentabilidad y posicionamiento en el mercado.

En esa perspectiva, la presente investigación irrumpe con el propósito de encontrar respuestas a los problemas que vienen atravesando las empresas en general, y en particular a las de naturaleza comercial, esto como consecuencia de la confluencia de un conjunto de factores, tanto externos como internos y que han generado impactos negativos al interior de las organizaciones, tanto en sus procesos operativos, como en los financieros, lo cual va a generar como consecuencia, que los resultados o beneficios obtenidos al final de un ejercicio económico, no sean los esperados, poniendo en riesgo la sostenibilidad de la empresa

En este marco, las empresas comerciales del distrito de Huacho, una zona urbana intermedia con un desarrollo económico en expansión, enfrentan desafíos particulares en la gestión de sus almacenes, muchos de los cuales operan con procesos manuales, infraestructuras limitadas y escasa sistematización de sus actividades logísticas. Esta situación impacta negativamente en su desempeño global, evidenciando deficiencias en

indicadores como la rentabilidad, la calidad del servicio brindado al cliente y la gestión del personal operativo. Si bien existen esfuerzos por parte de algunas organizaciones por profesionalizar sus operaciones logísticas, la realidad indica que, en muchos casos, la administración del almacén aún se percibe como una función secundaria y no como un eje estratégico del funcionamiento empresarial.

A partir de esta problemática contextual, surge la necesidad de analizar la gestión de almacenes desde tres dimensiones clave: la administración de entradas y salidas, el almacenamiento de productos y el control de inventarios. Estas funciones, si son desarrolladas de manera planificada y articulada, permiten optimizar los tiempos de respuesta, reducir los costos por mermas y mejorar la trazabilidad de los productos. Por otro lado, la eficiencia empresarial, conceptualmente concebida como la capacidad de una organización para alcanzar sus objetivos con el mínimo uso de recursos, se evalúa a través de tres dimensiones operativas fundamentales: rentabilidad, calidad del servicio y gestión del personal. La articulación de ambas variables representa un enfoque integral que permite comprender de qué manera los procesos logísticos pueden contribuir al fortalecimiento institucional y al crecimiento sostenible de las empresas comerciales huachanas.

La presente investigación, por tanto, tiene una doble relevancia: teórica y práctica. En el plano teórico, busca aportar evidencia empírica al estudio de la relación entre la gestión de los almacenes y el rendimiento organizacional, temática ampliamente discutida en la literatura, pero escasamente explorada en contextos empresariales intermedios como el de Huacho. En el plano práctico, los resultados obtenidos permitirán a los empresarios y gerentes locales contar con información diagnóstica y recomendaciones operativas que contribuyan a la mejora continua de sus procesos logísticos, fomentando una cultura organizacional orientada a la eficiencia. Así, se espera aportar al crecimiento del tejido

comercial del distrito, promoviendo la competitividad, el empleo y el desarrollo económico local.

Resumiendo, el propósito principal de la investigación, a través de su desarrollo metódico y sistemático, fue determinar el nivel de incidencia de la gestión de almacenes para el logro de la ansiada eficiencia operativa de las empresas comerciales del distrito de Huacho, durante el año 2022. Como objetivos específicos se propone: i) analizar el nivel de gestión de entradas y salidas, almacenamiento de productos y control de inventarios en las empresas estudiadas; ii) evaluar los niveles de rentabilidad, calidad del servicio y gestión del personal; y iii) establecer la relación entre las dimensiones de la gestión de almacenes y los indicadores de eficiencia organizacional. Esta investigación representa, en suma, una oportunidad para generar conocimiento útil, pertinente y contextualizado, que contribuya a la mejora de los procesos empresariales en Huacho y zonas similares.

La autora

## **CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1. Descripción de la realidad problemática**

Los procesos de globalización de la economía, si bien es cierto traen enormes beneficios para los diversos agentes económicos como países, empresas y los propios consumidores, también conllevan enfrentar retos algunos más complejos que otros, la apertura comercial, la liberalización de mercados, como regla general va a provocar que las empresas más fuertes, más poderosas, no sólo desde el punto de vista económico, sino sobre todo, desde el punto de vista de organización, logren sostenerse enfrentándose a la competencia que la liberalización de la economía genera.

Toda empresa, independientemente del lugar donde opera, se enfrenta continuamente a factores externos e internos que van a terminar repercutiendo en el devenir de la organización, tanto de manera positiva como negativamente. Con relación a los factores externos, tales como situación económica internacional, alta fluctuación de los precios internacionales, inestabilidad del tipo de cambio, problemas bélicos, crisis sanitarias, etc. las empresas locales muy poco margen de acción tienen para contrarrestarlos, a lo más, podrán coberturarse, protegerse para que termine afectándole lo menos posible.

Teniendo poco margen de acción para contrarrestar los efectos negativos de los factores externos a la organización, se requiere prestar atención a los denominados factores internos, tales como productividad, rentabilidad, calidad, control, organización, etc. Sobre estos y otros factores, la empresa si tiene margen para actuar, porque depende mucho de la evaluación oportuna y de la toma de decisiones más conveniente para la organización. No debemos dejar de mencionar que los problemas generados por la crisis internacional suelen en algunos casos,

representar posibilidades para que las empresas locales puedan desarrollarse, siempre y cuando se encuentren preparadas para aprovechar las oportunidades.

En empresas comerciales, la gestión de los almacenes a través de sus diversos procesos críticos tales como los de ingreso y salida de bienes, el almacenamiento y el control permanente del inventario, resulta siendo trascendental para el devenir y buena marcha de la organización. Si bien es cierto, las organizaciones suelen darles mucho énfasis a los procesos comerciales o de ventas, como factor clave en la generación de los ingresos que permitan sostener el negocio, en cierta medida esto depende también del entorno internacional.

En contraste a lo anterior, la gestión de almacenes si depende mucho de la capacidad para planificar, organizar, dirigir, controlar los movimientos de ingreso y salida de los bienes destinados a la comercialización. Muchas empresas suelen gestionar y desarrollar estas actividades para generar ventajas competitivas, de manera que les permitan ser más eficientes en el manejo de sus costos de comercialización, teniendo la posibilidad de ofrecer productos a precios más asequibles al consumidor o cliente.

Debemos entender entonces, que gestionar almacenes de empresas comerciales, donde se va a generar un alto flujo de ingreso y salida de productos, implica enfocarlos de una manera integral, es decir, si bien es cierto la aspiración de la empresa es ofrecer productos de buena calidad al menor costo posible, esta situación no va a darse producto del azar o circunstancias extraordinarias, sino por el contrario, será fruto de haber analizado, planificado y gestionado cada uno de los procesos, especialmente las actividades claves, de una manera eficiente, es decir eliminando trabajos que puedan afectar el costo del producto..

La presente investigación ha podido identificar de manera preliminar, que muchas de las empresas tomadas como objeto de estudio, presentan problemas en alguno o todos los procesos descritos en los párrafos anteriormente tratados y que al final terminan afectando los resultados operativos del negocio, restándole competitividad, lo cual implica riesgos de sostenibilidad y crecimiento dentro del mercado cada vez más exigente.

Si bien es cierto, la investigación está enfocada a tres procesos claves componentes de la gestión de almacenes, la entrada y salida de productos, los procesos de almacenamiento y el control de inventarios, es necesario llamar a la reflexión a los micro, pequeños y medianos empresarios, que la deficiencia en la manera como gestionan estos procesos, utilizando procedimiento empíricos, con prácticas que no permiten controlar los bienes almacenados, generándose mermas y desmedros más allá de los porcentajes aceptables, será un lastre que imposibilitará o dificultará que su empresa pueda posicionarse en el mercado y aspirar a ganar una cuota mayor.

El llamado a la reflexión no debe ser meramente lírico, sino debe generar el compromiso de adoptar estrategias debidamente analizadas y que puedan ser factibles de aplicar, entendiendo la realidad de cada empresa y de acuerdo con los recursos con los que estas cuenten, pero que estén enfocadas a lograr mejoras que produzcan disminución de costos o tiempos de almacenamiento.

En conclusión, las empresas comerciales, por la coyuntura provocada por los cambios en el comercio internacional, con repercusiones en el mercado local, tienen que enfrentar con mucho criterio y profesionalismo, los retos de lograr posicionar el negocio y sostenerlo en el tiempo; pero esto no será factible o resultará más difícil de lograr, si se sigue gestionando de manera anacrónica, sin

utilizar procesos y herramientas que la moderna administración y el avance tecnológico nos proporciona. En ese sentido las decisiones que se tomen de manera oportuna, deben ser consecuencia de la evaluación y de un análisis más profundo, de manera que los riesgos para el negocio se minimicen.

## **1.2. Problema de investigación**

### **1.2.1 Problema general**

¿De qué forma la gestión de almacenes incide en la eficiencia de las empresas comerciales del distrito de Huacho, 2022

### **1.2.2 Problemas específicos**

¿De qué manera la gestión de almacenes incide en la rentabilidad de las empresas comerciales del distrito de Huacho, 2022?

¿De qué forma la gestión de almacenes incide en la calidad del servicio de las empresas comerciales del distrito de Huacho, 2022?

¿De qué manera la gestión de almacenes incide en la gestión del personal de las empresas comerciales del distrito de Huacho, 2022?

## **1.3. Objetivos de la investigación**

### **1.3.1 Objetivo general**

Determinar el grado de incidencia que existe entre la gestión de almacenes y la eficiencia de las empresas comerciales del distrito de Huacho, 2022.

### **1.3.2 Objetivos específicos**

Determinar el grado de incidencia que existe entre la gestión de almacenes y la rentabilidad de las empresas comerciales del distrito de Huacho, 2022.

Determinar el grado de incidencia que existe entre la gestión de almacenes y la calidad del servicio de las empresas comerciales del distrito de Huacho, 2022.

Determinar el grado de incidencia que existe entre la gestión de almacenes y la gestión del personal de las empresas comerciales del distrito de Huacho, 2022.

#### **1.4. Justificación de la investigación**

En la medida que desarrollar una investigación requiere insumir recursos financieros, humanos, tiempo, etc. lo cual a su vez necesitan ser debidamente programados de manera que resulte viable su ejecución; es menester realizar una evaluación previa que nos permita tener la certeza si es pertinente, tanto metodológicamente como temáticamente seguir adelante con su desarrollo. Efectuado el análisis, tenemos la convicción que la gestión de los almacenes en las empresas, cuando se realiza de una forma técnica y profesional, va a significar un baluarte para el logro de la eficiencia de la organización, lo cual se debe ver reflejado en el logro de indicadores de rentabilidad altos, el brindar productos y servicios con alto nivel de calidad y posibilitando que la labor del personal colaborador sea eficiente, garantizando la aceptación por parte del cliente.

##### **1.4.1 Justificación teórica**

La gestión de almacenes constituye un componente esencial dentro de la logística empresarial, al incidir directamente en el flujo de materiales, la organización de los productos y la planificación operativa. Desde una perspectiva teórica, esta investigación se fundamenta en modelos contemporáneos de logística y administración de operaciones que destacan la importancia de procesos bien estructurados en la gestión de

entradas y salidas, almacenamiento adecuado y control eficiente de inventarios para optimizar el rendimiento organizacional (Ballou, 2004). Asimismo, se explora la relación entre estos procesos logísticos y la eficiencia organizacional, entendida esta última como el grado en que se maximizan los recursos disponibles en función de resultados como la rentabilidad, la calidad del servicio y la eficacia en la gestión del personal (Chiavenato, 2009). Esta investigación, por tanto, pretende aportar al cuerpo teórico existente, vinculando de manera empírica dos constructos fundamentales en el ámbito organizacional: la gestión logística y la eficiencia operativa, en el contexto específico de las empresas comerciales del distrito de Huacho.

#### **1.4.2 Justificación práctica**

Citando nuevamente al autor Bernal (2013), “una investigación tiene justificación práctica cuando su desarrollo ayuda a resolver un problema o, por lo menos, propone estrategias que al aplicarse contribuirían a resolverlo” (p. 106).

En términos prácticos, los hallazgos de esta investigación serán de utilidad directa para los propietarios, gerentes y responsables de logística de las empresas comerciales de Huacho, ya que les permitirán identificar debilidades y oportunidades de mejora en sus procesos de gestión de almacenes. Una gestión deficiente en aspectos como el control de entradas y salidas, la disposición de los productos almacenados y el seguimiento de inventarios puede derivar en ineficiencias operativas, pérdida de rentabilidad, deterioro en la calidad del servicio y una gestión inadecuada del talento humano. Por ello, los resultados del presente estudio

contribuirán al diseño de estrategias operativas más efectivas, que optimicen recursos y eleven la competitividad empresarial en el mercado local..

#### **1.4.3 Justificación metodológica**

Si bien es cierto desde el punto de vista de la investigación científica, en este caso relacionada a las ciencias sociales, existe una metodología consensuada y recomendada, cada investigación tiene sus propias particularidades, esto lo determina el tipo, el diseño, el enfoque, el nivel, las variables de investigación; ponderando que siempre debemos tener presente la coherencia metodológica, aspecto que nos permitirá lograr con éxitos los propósitos planteados.

Metodológicamente, esta investigación emplea un enfoque cuantitativo con un diseño descriptivo-correlacional, lo que permitirá no solo describir el nivel de gestión de almacenes y de eficiencia en las empresas del distrito de Huacho, sino también establecer relaciones estadísticas significativas entre ambas variables. El empleo de un cuestionario estructurado validado y aplicado a una muestra representativa permite obtener datos objetivos y sistematizados, los cuales aportarán evidencia empírica relevante para futuras investigaciones en contextos similares. En este sentido, el estudio se posiciona como una base metodológica replicable para otras investigaciones que aborden problemáticas logísticas en empresas de similares características

#### **1.4.4 Justificación social**

La alta competencia del sector empresarial, especialmente de las ligadas al rubro comercial, requieren la búsqueda de ventajas competitivas

para poder sostenerse en el mercado y buscar su escalabilidad. Una de las maneras más factibles, en la medida que depende de la propia organización, es gestionar sus procesos internos, en este caso lo referente a los almacenes. Por otra parte, el tener un comercio más dinámico, en sus diferentes vertientes, permite crear empleo formal, posibilitando que más personas se inserten dentro de la población económicamente activa, esta situación hará propicia la posibilidad de mejorar el nivel de ingresos de los trabajadores, que se debe ver reflejado en mejoras en sus condiciones de vida, posibilitando a su vez, que los gobiernos puedan contar con mayores recursos para brindar mejores servicios a la población.

Desde una perspectiva social, el estudio cobra relevancia al enfocarse en el sector comercial del distrito de Huacho, un espacio económico en crecimiento, donde muchas empresas aún enfrentan desafíos logísticos que limitan su desarrollo y sostenibilidad. Mejorar la eficiencia de estas organizaciones mediante una adecuada gestión de almacenes puede contribuir al fortalecimiento del tejido empresarial local, promoviendo mayor estabilidad laboral, mejores servicios para los consumidores y una economía más dinámica en la región. En consecuencia, los beneficios de esta investigación trascienden el ámbito organizacional, generando un impacto positivo en la comunidad huachana a través de la mejora en la calidad de la gestión empresarial

## **1.5. Delimitaciones del estudio**

### **1.5.1 Delimitación temporal**

El estudio se desarrolló en el espacio temporal comprendido entre los meses de mayo a setiembre del año 2023, periodo en el cual se llevó a

cabo la recolección de datos, el análisis de la información y la elaboración de los informes respectivos. No obstante, se analizó información correspondiente al año 2022, a fin de evaluar de manera retrospectiva las prácticas de gestión de almacenes y su repercusión en la eficiencia organizacional

### **1.5.2 Delimitación espacial**

La investigación se circunscribe geográficamente al distrito de Huacho, ubicado en la provincia de Huaura, región Lima, Perú. El ámbito territorial se enfoca en las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYMEs) del sector comercial que operan en dicho distrito, dado que constituyen un componente esencial de la actividad económica local y presentan características organizativas particulares que hacen pertinente el análisis propuesto

De acuerdo con lo planificado y previas las coordinaciones correspondientes, se visitaron las sedes administrativas y operativas de algunas de las empresas comerciales más representativas del distrito de Huacho; esto nos permitió recabar información de fuente directa sobre la manera como vienen organizando y gestionando sus correspondientes almacenes.

### **1.5.3 Delimitación conceptual**

Desde el enfoque conceptual, la variable independiente de esta investigación es la gestión de almacenes, entendida como el conjunto de procesos técnicos y administrativos relacionados con la recepción, almacenamiento, control y salida de productos dentro de un sistema logístico. Esta variable se descompone en tres dimensiones específicas:

gestión de entradas y salidas, almacenamiento de productos y control de inventarios, aspectos que permiten una evaluación integral de la eficiencia operativa del almacén.

Por otro lado, la variable dependiente es la eficiencia, definida como la capacidad de una organización para alcanzar sus objetivos utilizando de forma óptima sus recursos disponibles (Drucker, 2007). Esta se analiza en función de tres dimensiones: rentabilidad, calidad del servicio y gestión del personal, las cuales representan indicadores clave del desempeño organizacional en el contexto comercial.

#### **1.5.4 Delimitación poblacional**

La unidad de análisis está conformada por las micro, pequeñas y medianas empresas comerciales del distrito de Huacho. Estas empresas fueron seleccionadas mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia, priorizando aquellas que cuenten con un sistema básico o formal de gestión de almacenes, de modo que se garantice la pertinencia de los datos recabados.

En síntesis, esta delimitación buscó establecer con precisión el campo de estudio, asegurando la coherencia metodológica del trabajo y la viabilidad de su ejecución, además de permitir la obtención de resultados relevantes y aplicables al contexto real de las MIPYMEs comerciales en el distrito de Huacho.

## **CAPITULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Antecedentes de la investigación**

#### **2.1.1 Investigaciones Internacionales**

Los investigadores Avendaño y Rueda (2018), en la tesis para obtener el grado de Maestro en Administración, presentado en la Universidad Santo Tomás, denominada “*Formulación de un modelo para la gestión de inventarios de la Empresa Flowserve Colombia*”, investigación realizada con el propósito de plantear un modelo de gestión y de control de inventarios en consonancia con los bienes y servicios que la empresa comercializa. El trabajo fue de tipo descriptivo y correlacional de corte transversal, como instrumento para recolectar datos se utilizó la entrevista semiestructurada dirigida a los trabajadores que laboran en actividades relacionadas con la gestión de inventarios. Adicionalmente se utilizó el análisis documental. La principal conclusión fue determinar que, en economía inflacionarias, el método más apropiado para el control de inventarios es el costo promedio, buscando mitigar el efecto del alza del costo del producto vendido.

Con respecto a esta investigación, si bien es cierto determina que el método más recomendado para el control de los inventarios es el costo promedio, no hay que perder de vista la naturaleza de la organización, es decir, el giro del negocio, la magnitud del negocio, el volumen de transacciones. Siendo este método, el más apropiado para implementarse a través de sistemas informáticos, deben analizarse complementariamente otros factores como, por ejemplo, el tipo de productos a almacenar, el área de los almacenes, los procesos de distribución, entre otros.

La autora Elizalde-Marín (2018) en el artículo: “*Gestión de almacenes para el fortalecimiento de la administración de inventarios*”, publicado en la revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, el objetivo del trabajo consistió en analizar la relación entre la manera como se gestionan los almacenes y su incidencia en el fortalecimiento de la administración de los inventarios. Para ese fin, se realizó un trabajo documental, con investigación de campo, de nivel descriptiva. La principal conclusión es que toda empresa, al margen de su giro y magnitud, necesariamente debe realizar procesos de almacenamiento de sus inventarios, con este propósito debe realizar inventarios con la finalidad de controlar el nivel de las existencias.

Respecto a la conclusión principal de la investigación citada, la evidencia empírica, nos revela que muchas empresas, principalmente las micro y pequeñas empresas, arguyendo razones de economía en costos, tienen la mala política de no gestionar un adecuado control de sus inventarios, es decir no implementan registros para evidenciar los movimientos de cada uno de los productos, teniendo que recurrir, a efectos de generar información financiera periódica, a realizar inventarios físicos de emergencia, sin efectuar la conciliación correspondiente ni el tratamiento adecuado de los inventarios.

Por otra parte, los investigadores Correa, Gómez, y Cano, (2010), elaboraron la investigación titulada “*Gestión de almacenes y tecnologías de la información y comunicación (TIC)*”, publicado en la revista Estudios Gerenciales. El estudio tuvo como finalidad revisar información debidamente validada acerca de la forma como se viene utilizando las

tecnologías de la información (TIC) para la administración de los almacenes y la manera como se aplica en la industria colombiana. El trabajo es una revisión bibliográfica, y se pudo demostrar que la aplicación de tecnologías emergentes en los procesos para administrar almacenes va a servir para mejorar y simplificar operaciones con la consiguiente reducción de costos, así como aligerar la generación de los flujos de información. También se evidenció que en Colombia muchas de las empresas que vienen gestionando, principalmente las pequeñas y medianas tienen un bajo nivel de implementación, en contraste con las grandes empresas que es de nivel medio.

Esta investigación nos revela un problema muy recurrente que se viene presentando en muchos países de latinoamérica, principalmente en en micro y pequeñas empresas, la no implementación de sistemas para gestionar almacenes con la utilización de tecnologías de información, desperdiciandose la posibilidad de controlar eficientemente uno de los activos más importantes de las empresas comerciales, es decir los inventarios.

### **2.1.2 Investigaciones Nacionales**

Los investigadores De La Cruz y Pineki (2019), en la tesis para obtener el título profesional de Contador Público titulada “*Gestión en el almacén de mercadería y su Incidencia en la rentabilidad de la empresa comercial Multiútiles Express E.I.R.L del distrito de Lima Periodo – 2018*”, cuyo objetivo fue determinar en qué medida la gestión en el almacén de mercadería incide en la rentabilidad de la empresa utilizada como unidad de análisis. La investigación se le cataloga del tipo

descriptivo y experimental utilizándose un enfoque cuantitativo. Para el proceso de recopilar los datos se utilizó como técnica a la entrevista, apoyándonos en un instrumento como el cuestionario. El estudio permite concluir que existe una incidencia relevante entre la gestión de almacenes y la rentabilidad de la empresa comercial.

Si bien es cierto, a priori parece una conclusión muy evidente, muchas organizaciones no enfocan su proceso de toma de decisiones teniendo en consideración esta relación directa entre gestión de almacenes y rentabilidad, muchas veces se les gestiona de manera aislada, sin el análisis de lo que un factor va a trascender en el otro, lo cual no permite aprovechar la posibilidad de mejorar los procesos operativos y comerciales de la organización.

El investigador Ramos (2023), en la tesis para obtener el título profesional de Licenciado en Administración titulada “*Gestión de almacenes y su incidencia en las ventas en la empresa IDISAC, Lima 2022*”, estudio cuyo propósito fue determinar la relación entre la gestión de almacenes y su incidencia en las ventas de la empresa IDISAC, Lima 2022. La investigación fue de tipo aplicada, con diseño no experimental, enfoque cuantitativo y nivel correlacional. Para la recolección de datos se utilizó como instrumento el cuestionario. La principal conclusión es que existe una correlación positiva y considerable de 0.536, entre las variables gestión de almacenes y las ventas.

Es importante resaltar que la investigación citada en el párrafo anterior determina hallazgos importantes relacionados con la influencia de una adecuada optimización en la administración de los almacenes y los

procesos de comercialización de los productos que ofrece la empresa. Esto significa que, si se coordina permanentemente dos áreas críticas de la organización, como los almacenes y el área de ventas, principalmente en cuanto al saldo de los inventarios, se estará predisponiendo a que la empresa no tenga inconvenientes para poder cumplir con los pedidos del cliente de manera oportuna y en las condiciones convenidas.

También citamos a los autores Arirama y Flores (2022), quienes, en su tesis para obtener el título de Contador Público, titulada “*Gestión logística y su incidencia en la generación de utilidades de la empresa comercial Joemary S.A.C. Tarapoto 2020*”, cuyo objetivo fue analizar la relación entre la gestión logística con la generación de utilidades en la empresa. El trabajo es aplicado, de nivel descriptivo – correlacional, con diseño no experimental. Como técnica para recolectar la información se utilizó la encuesta y como instrumento el cuestionario. La principal conclusión fue que existe una relación significativa entre la variable gestión logística y la generación de utilidades, con una correlación de 0.903.

A diferencia de los anteriores estudios, pero ligado a nuestro tema de investigación, acá se trata de un sistema mucho más amplio que la sola gestión de los almacenes, en el trabajo citado se estudia la gestión logística que es mucho más complejo que el solo tratamiento de la gestión de entradas y salidas del almacén. Por otra parte, el principal hallazgo determinado es la relación fuerte y significativa entre el manejo eficiente de todo el sistema logístico y la generación de utilidades. Esto es un factor determinante en empresas dedicados al rubro comercial, donde un aspecto

sustancial para procurar y salvaguardar la rentabilidad del negocio va a estar marcado por la mayor o menor eficiencia en la gestión logística de la empresa.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1 Gestión de almacenes**

La gestión de almacenes es un proceso que pertenece al campo de la logística, comprende etapas secuenciales sumamente importantes, tales como la recepción, la acumulación, la conservación y el movimiento de bienes e insumos dentro del almacén y hasta remitirlo al punto de consumo. El objetivo clave de este proceso es controlar y proteger físicamente los artículos, Aldea (2017).

El gestionar eficientemente los almacenes va a permitir que otros departamentos de la organización, directamente relacionados, tales como los de compras o producción, eviten quedarse sin stocks, rompiendo la cadena productiva o de comercialización.

El gestionar con criterios de eficiencia los almacenes, implica desarrollar conceptos, que, siendo básicos, van a ser el pilar para alcanzar los objetivos, entre los cuales podemos mencionar los siguientes:

#### **a) El sistema de almacenaje.**

Sobre el particular, dependerá mucho de las dimensiones y las características de los productos, sin embargo, realizar una buena elección del sistema puede marcar la diferencia para el logro de la eficiencia. En un mercado donde los espacios suelen ser costosos, y en ocasiones escasos, reducir espacios puede significar un ahorro significativo en costos, lo cual además significa, economía de tiempo,

recursos humanos, minimizar los gastos en trámites y tareas administrativas propias de la gestión de un almacén.

**b) Recepción de bienes y suministros**

Es un proceso sumamente importante dentro de la gestión del almacén, comprende recibir los productos procedentes de los proveedores, verificar que cumplan estrictamente los requisitos establecidos en las órdenes de compra respectivas, efectuar su adecuada clasificación, en atención al tipo de producto, el respectivo registro en el sistema de gestión de almacén y posteriormente almacenarlo de manera correcta en el espacio adecuado, listo para ser despachado al cliente.

Si el proceso de recepción se realiza de manera conveniente, se estará en condiciones de preparar los pedidos con mayor celeridad, logrando la satisfacción por parte del cliente, así como permitirá un mejor control de los inventarios.

**c) Costos de almacenamiento**

Debe tenerse presente, que todo producto o insumo almacenado y dependiendo de cuánto tiempo esté en las instalaciones, generará un costo. Este costo está relacionado con los gastos fijos (sueldos del personal, seguros, uso o disposición de instalaciones, etc.). Lo anterior nos permite deducir que, si deseamos ser eficientes en nuestros costos, debemos procurar tener el menor tiempo posible, un producto en las instalaciones. Esto también evitará el riesgo de deterioro, pérdida, desvalorizaciones, entre otros aspectos.

Las empresas modernas están apuntando dentro de sus objetivos de corto y mediano plazo a reducir sus stocks de inventarios, a través de un adecuado manejo del nivel de inventarios y una adecuada coordinación con los proveedores y clientes. Esto va a propiciar enormes significativos en los costos de almacenamiento, así como una menor inversión en la adquisición de productos, con el consiguiente riesgo de deterioro y obsolescencia.

#### **d) Clasificación y codificación**

Este proceso implica realizar actividades tales como el agrupar los productos en razón a su tamaño, peso, forma o tipo. El propósito de la clasificación es establecer un lugar apropiado para ubicar el producto, así como colocarle un código que permita identificarlo de una manera rápida. En la medida que en un almacén no todos los productos tienen el mismo nivel de rotación, es necesario tener un criterio eficiente que permita ubicar y gestionar los productos. Una clasificación muy utilizada es la siguiente:

- Bienes de alto valor y de menor frecuencia de ventas
- Bienes de moderado valor y de moderada frecuencia de ventas
- Bienes de bajo valor y de alta frecuencia de ventas

Esto nos permitirá prestar mayor atención a los bienes ubicados en el primer grupo, ya que el tener un volumen alto de estos sin la rotación esperada, generará un impacto financiero negativo, perjudicando tu nivel de caja.

En contraposición, los productos del tercer bloque, al tener una alta rotación, es necesario también prestarle la debida atención, con la finalidad de evitar quedarnos sin stock.

#### **e) Realización de los inventarios**

Dentro de la gestión de almacenes, el proceso de realizar los inventarios suele ser el más conocido, implica contar físicamente los productos existentes en un determinado momento y luego conciliarlo o contrastarlo con la información que tenemos en nuestros registros contables. Uno de los objetivos básicos de realizar los inventarios en forma periódica, es el de conocer la disponibilidad real de productos ubicados en el almacén.

En razón al tamaño físico del almacén, y principalmente, de acuerdo con la cantidad de ítems o productos gestionados, la realización del inventario puede ir desde los más simples hasta los más complejos. Sin embargo, de la mano con el avance en la tecnología y los sistemas informáticos, existen en el mercado instrumentos, tales como los lectores de barra o códigos QR, así como programas que permiten aligerar los procesos, de manera que se puede tener un inventario debidamente contrastado en el menor tiempo posible.

#### **2.2.2 Eficiencia**

En mercados tan competitivos y globales como los actuales, las empresas están centrando sus mayores esfuerzos en gestionar eficientemente los factores intrínsecos a la organización, por cuanto estos dependen de las decisiones que los propios directivos tomen de manera oportuna. Las empresas deben tomar conciencia, que su producto será

aceptado en el mercado, en la medida que cumpla con estándares de calidad y dependiendo de la estrategia diferenciadora, principalmente del precio al cual se comercializan los productos.

En la medida que las empresas, más allá de protegerse o mitigar los efectos, no puede hacer más para contrarrestar las variables exógenas tales como el crecimiento o decrecimiento de la economía global, los problemas socio políticos que son frecuentes en países productores, problemas bélicos de países distantes del nuestro, pero que, sin embargo, como consecuencia de la globalización, termina afectando directamente en el precio de nuestros productos.

En ese sentido, el logro de la excelencia productiva, comercial, operativa es el camino más factible para posicionar el negocio y sustentar su crecimiento en el tiempo.. La excelencia exige, entre otros aspectos, ser eficientes, y esto implica lograr los objetivos con el menor costo posible, claro está, sin bajar los niveles de calidad.

Siendo que el concepto de eficiencia suena muy simple, el conseguirlo implica una serie de tareas al interior de la organización donde deben de estar involucrados todos los actores, independiente del cargo o de la posición que vengán ocupando.

Para lograr la eficiencia, la empresa tiene que ser capaz de identificar sus fortalezas, pero también sus debilidades. El desarrollo de las ventajas competitivas resulta siendo una tarea primordial para la organización. Especialistas en la gestión de negocios, han planteado diversas metodologías para el logro de la eficiencia, pero estas

recomendaciones deben tener como punto de partida las características, realidad y potencialidad de la organización.

El logro de la eficiencia requiere un análisis de la estructura organizativa de la empresa, de la manera como se está gestionando sus procesos claves o misionales, sin descuidar también, el aporte de las áreas de soporte como las funciones administrativas.

Mención aparte merece el manejo eficiente de las finanzas de la empresa, las decisiones, sean estas de inversión, de financiamiento o de utilización del capital de trabajo, deben estar enfocadas a sacarle el mayor beneficio a cada unidad monetaria invertida, esto implica justificar cada desembolso efectuado.

Si logramos aplicar criterios o indicadores para monitorear permanentemente la eficiencia empresarial, estaremos en el camino correcto para el logro de los objetivos de la organización. Esto debe verse traducido en aumento de la productividad, reducción de costos y gastos, con lo cual los beneficios económicos aumentarán.

### **2.3. Bases Filosóficas**

El desarrollo de un trabajo de investigación, si bien es cierto se planificó teniendo en consideración los dos aspectos conocidos, el relacionado con la metodología a utilizar y el tema a tratar, no se debe soslayar el fundamento filosófico, que vienen a ser los valores que sustentan la investigación y que le van a proporcionar la robustez que se requiere. En lo relacionado con la metodología se requiere evaluar y decidir la mejor estrategia para desarrollar la investigación. En lo que concierne al aspecto temático, se debe definir la propuesta de solución relacionado con el problema identificado.

La gestión de los almacenes, en la medida que representa la mayor parte del capital invertido por el dueño, socio o accionista, requiere que quienes tengan la responsabilidad de conducirlo, actúen con probidad, con responsabilidad, trabajen con honestidad y veracidad. Debe tenerse presente que muchas empresas pueden lograr de manera temporal el éxito, porque lanzan productos que son aceptados por los clientes, de manera que logran un posicionamiento en el mercado, sin embargo, esto no podrá sostenerse, sino se consigue que la empresa sea reconocida como una organización socialmente responsable, que aplica valores corporativos y contribuye con la mejora de vida de sus colaboradores y de la comunidad.

Entonces el compromiso, principalmente de los funcionarios y servidores que lideran la organización, es lograr que todo el personal, tanto los que tienen en sus manos la posibilidad de tomar decisiones, así como quienes tienen la responsabilidad de ejecutarlas, lo hagan con apego a los valores corporativos, convencidos de su responsabilidad y trabajando para que el prestigio y el buen nombre de la empresa no se vea menoscabado por la realización de actos irregulares o deshonestos.

## **2.4. Definición de términos básicos**

### **a) Gestión de entradas y salidas de bienes**

Recogiendo lo que menciona el blog Mecalux (2020), “El objetivo del control de entradas y salidas del almacén es reflejar las fluctuaciones de inventario con la máxima precisión” (párr. 1). En efecto, si este objetivo se cumple a cabalidad, tendremos la oportunidad de contar con información acerca del flujo de mercancías y evaluar si el sistema diseñado para tal propósito está produciendo los resultados esperados.

Este objetivo, tan anhelado por el personal encargado de la logística, pareciera simple en su implementación, sin embargo, implica cumplir con una serie de procesos y actividades que van a ser la vía para lograr la meta.

El alto volumen de operaciones de entradas y salidas de bienes del almacén, en tiempo real, va a originar complicaciones al proceso de control sin errores de los stocks, especialmente si se realiza en forma manual o en muchos de los casos sólo utilizando la hoja de cálculo Excel.

Los problemas más frecuentes que se han podido evidenciar en el proceso, suelen ser los siguiente:

- Ausencia o errores en los procesos de estandarización de los productos, lo que provoca deficiencias en el registro de los movimientos.
- Diferencias entre los resultados arrojados por el sistema (manual o con Excel) y lo que verdaderamente se ha podido contar físicamente en el almacén.
- Inexistencia de un sistema coherente de codificación de los productos, que faciliten su registro y ubicación.
- Deficiencias en el ingreso de productos como stocks, con lo cual, de partida, se generan diferencias que muchas veces resultan siendo significativas.

Una forma de contrarrestar esta problemática es la implementación, si el volumen de operaciones lo justifica, de un sistema especializado en la gestión de las entradas y salidas de bienes del almacén, apoyado en un software que permita procesar con el menor margen de error la información, y obtener en tiempo real la información sobre los stocks

## **b) Almacenamiento de productos**

Se tiene la creencia equivocada de que el almacenamiento de productos en el almacén es un proceso simple que solo implica ingresar físicamente los bienes y colocarlos en un lugar disponible dentro de las instalaciones de la empresa. Este pensamiento tan básico, quizás aplicable hace muchos años, cuando la actividad empresarial se realizaba de una manera muy empírica, puede resultar siendo la causa de muchos errores en los procesos logísticos.

Sin embargo, la logística moderna, ha evolucionado, y hoy en día existen métodos que han probado su eficacia cuando se han aplicado a la empresa, claro está, previo la realización de un análisis del tipo de operaciones que se realizan, del tipo de bienes que se van a mover en los almacenes y del espacio disponible para el almacenamiento.

Si quisiéramos, clasificar las formas de organización de los almacenes, lo podemos hacer en base a dos criterios, por la forma de colocar las mercancías y de acuerdo con la utilización del espacio de almacenamiento disponible. Por la forma de colocar la mercancía, encontramos el almacenamiento ordenado, implica disponer de espacios de acuerdo con el tipo de producto, facilita la manipulación, el control y el recuento de los inventarios. Como inconveniente de este método podemos mencionar que no aprovecha en forma óptima el espacio disponible, aunque se puede eventualmente juntar productos de naturaleza similar.

En contraposición podemos mencionar el almacenamiento desordenado, es aquel que permite ir llenando los espacios disponibles, sin tener en consideración algún criterio de ordenación. Si bien es cierto este

método permite una mayor disposición de espacio, se genera muchos inconvenientes a la hora de conciliar los saldos o realizar los inventarios periódicos, ya que los productos están mezclados. En ocasiones puede resultar contraproducente este método, ya que hay productos que por su naturaleza no pueden estar junto a productos de consumo humano.

**c) Control de inventarios**

El control de inventarios, como parte del proceso de la logística empresarial, comprende un conjunto de actividades relacionadas con el movimiento de bienes o mercancías, ya sea que se trate de materias primas (en empresas industriales), mercaderías (aplicable a empresas comerciales), insumos y suministros (término utilizado en las actividades de servicio). El propósito del control de inventarios es analizar y registrar el movimiento de ingresos y salidas de los bienes del espacio de almacenamiento, de manera que la empresa en ningún momento tenga rupturas de stocks o problemas de falta de stocks.

Pero no solo tiene que ver con el control de los inventarios, sino que nos permitirá tener un control permanente de los saldos de productos almacenados, indicándonos que productos tienen una alta rotación, en contraste con otros que no tienen movimientos. También nos posibilita trabajar con stocks mínimos y máximos, de manera que, como empresa, evitamos tener inversión en inventarios que genera costos de administración y financiamiento que al final tienen que trasladarse al costo del producto, generando un menor margen comercial, hasta en ocasiones no tener precios competitivos que ofertar al consumidor.

La logística empresarial, proporciona diferentes alternativas o tipos de control de inventario, las empresas tendrán que seleccionar la alternativa que mejor se adapte a sus necesidades de información, al giro del negocio, al volumen de operaciones realizados, a la disponibilidad financiera para invertir en equipos y programas informáticos.

**d) Rentabilidad**

El objetivo final de crear una empresa, independientemente de la magnitud, inversión, giro de negocio, etc. es la de hacerla sostenible en el tiempo y, sobre todo, hacerla competitiva.

En el mundo empresarial hay diferentes tipos de rentabilidad, comercial, operativa, sobre ventas, sobre la inversión, sobre los activos, etc. Primero debemos precisar que no es lo mismo hablar ganancias que de rentabilidad, sin embargo, para muchos micro, pequeños y medianos empresarios, forjados en la práctica, que carecen de fundamentos teóricos, con escaso conocimiento de la dinámica empresarial, les puede parecer conceptos similares, con lo cual terminan incurriendo en un grave error, y si a esto le sumamos, que toman decisiones basados en este convencimiento, pues como que se podrían complicar las cosas con el consiguiente efecto negativo para la organización.

Mientras que la ganancia o utilidad generada por una empresa se expresa en número o cantidades absolutas, originada por la diferencia de los ingresos generados, menos los costos y gastos incurridos; la rentabilidad es un número relativo, generalmente expresado en términos porcentuales, usado para relacionar las utilidades o ganancias obtenidas durante un periodo económico, con referencia, por ejemplo al tamaño de

la inversión, al capital invertido, al volumen de ventas comercializado u otro patrón de referencia.

Tomar decisiones sobre la base de cifras absolutas, es decir sobre la base de las utilidades o ganancias, puede provocar errores; una empresa puede haber obtenido utilidades, pero eso no significa necesariamente, que sea rentable. En cambio, cuando realizamos el análisis teniendo en cuenta la rentabilidad producida, esta me permitiría comparar, por ejemplo, contra los costos de financiamiento, producto de lo cual, si mi indicador de rentabilidad es superior al costo de financiamiento, significará que la empresa si ha sido rentable.

**e) Calidad del servicio**

Sobre el tema de la calidad del servicio, numerosos tratadistas han expresado sus teorías, resaltando la cada vez más imperiosa necesidad, de que la calidad del servicio resulta un factor que va a posibilitar que la empresa logre consolidar su presencia en el mercado, independientemente del giro del negocio al que se dedica.

De acuerdo con lo que menciona el blog Castro (2022):

La calidad del servicio es un modelo para el diseño de estrategias enfocadas a comprender la satisfacción del cliente en el servicio, a través de todo el viaje de compra; mediante el análisis de la brecha entre la experiencia del cliente en los servicios prestados y sus expectativas. (párr. 5)

Efectivamente, las empresas han variado su enfoque comercial de una manera radical, buscando como objetivo no solo vender un producto determinado, en un momento determinado, sino lograr fidelizar al cliente,

de tal manera de que se vuelva un cliente recurrente y no solo ocasional. Pero eso implica, acompañarlo en el proceso, no solo previo a la compra, sino y, sobre todo, después de efectuada ésta, monitoreando su nivel de satisfacción con el producto adquirido y tratando de resolver problemas que pudieran presentarse, ya sea en el producto mismo, o en su utilización.

Si bien es cierto, son las empresas que recién se crean y están en proceso de crecimiento, las que deben tener una mayor predisposición para brindar servicios de excelente calidad, las medianas y grandes empresas no deben descuidar este proceso; brindar un servicio post venta de calidad puede y debe convertirse en un factor que diferencie a la empresa frente a la competencia, propiciando la vuelta del cliente al negocio, inclusive invitando a otros.

Por lo general, y en consideración a razones de diferente índole, las empresas trabajan con diversos estándares de calidad del servicio. Aspectos como gestión de pedidos, atención al cliente, seguridad en la entrega de productos, confiabilidad en la transacción, cumplimiento de términos contractuales, y servicios de post venta; son indicadores claves que van a marcar el rumbo de los procesos de calidad en la empresa.

**f) Gestión del personal**

Una empresa que se proponga lograr la eficiencia debe tener como pilar fundamental, monitorear la manera como el personal realiza cada uno de los procesos claves o misionales y los de soporte. Siempre es un reto para cualquier organización, aumentar la eficiencia de los trabajadores, independientemente de los cargos que desempeñen.

Cuando hablamos de aumentar la eficiencia del personal, implica potenciar la capacidad de éstos para usar de la mejor forma posible los recursos disponibles para el logro de los objetivos y metas. Pero el logro de la eficiencia está relacionada a la manera como se aplican diversos factores, tales como la motivación, las capacidades y competencias, la experiencia, entre otros aspectos.

El logro de la rentabilidad empresarial presupone el uso eficiente de los recursos, no solo de los tangibles, tales como materiales e insumos, sino sobre todo del recurso más valioso de la organización, el recurso humano. Lograr que el personal realice las cosas de la manera correcta, cumpliendo los estándares de calidad impuestos por la organización, evitando desperdicio de recursos, permitirá que la empresa optimice recursos, lo cual se verá reflejado, en un costo de producción menor, si la empresa es industrial; en un costo de ventas más competitivo, si acaso la empresa fuera de naturaleza comercial; o en todo caso un costo del servicio más competitivo en contraste con los de otras empresas similares.

Es necesario mencionar que, dependiendo de la naturaleza de la empresa, el logro de la eficiencia del personal implica trabajar intensamente en indicadores claves, tales como los niveles de productividad laboral, la eficiencia en las operaciones, la eficiencia en la realización de los procesos, la eficiencia financiera. Si la empresa logra que la organización articule sus esfuerzos de manera integral, se estará en la línea correcta para el logro de la rentabilidad planteada.

## **2.5. Hipótesis de investigación**

### **2.5.1 Hipótesis General:**

La gestión de almacenes incide de manera significativa en la eficiencia de las empresas comerciales del distrito de Huacho, 2022.

### **2.5.2 Hipótesis Específicas:**

La gestión de almacenes incide de manera significativa en la rentabilidad de las empresas comerciales del distrito de Huacho, 2022.

La gestión de almacenes incide de manera significativa en la calidad del servicio de las empresas comerciales del distrito de Huacho, 2022.

La gestión de almacenes incide de manera significativa en la gestión del personal de las empresas comerciales del distrito de Huacho, 2022.

## 2.6. Operacionalización de variables

### 2.6.1 Variable 1: Gestión de almacenes

Tabla 1: *Operacionalización de la variable gestión de almacenes*

| Dimensiones                                | Indicadores                  | Ítems    | Escalas y Valores                                                                             | Niveles y Rangos                                                                      | Instrumentos                     | Informantes                                                                                   |
|--------------------------------------------|------------------------------|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| Gestión de entradas y salidas de productos | Control productos adquiridos | 1 al 5   | Nunca (1)<br><br>Casi nunca (2)<br><br>A veces (3)<br><br>Casi siempre (4)<br><br>Siempre (5) | <b>Bajo</b><br>15 a 35<br><br><b>Regular</b><br>36 a 55<br><br><b>Alta</b><br>56 a 75 | Cuestionario tipo escala Likert. | Propietarios, funcionarios y servidores de empresas comerciales del distrito de Huacho, 2022. |
|                                            | Atención de pedidos          |          |                                                                                               |                                                                                       |                                  |                                                                                               |
|                                            | Tiempos de reposición        |          |                                                                                               |                                                                                       |                                  |                                                                                               |
| Almacenamiento de productos                | Rotación del inventario      | 6 al 10  |                                                                                               |                                                                                       |                                  |                                                                                               |
|                                            | Manejo de stocks             |          |                                                                                               |                                                                                       |                                  |                                                                                               |
|                                            | Deterioro de productos       |          |                                                                                               |                                                                                       |                                  |                                                                                               |
| Control de inventarios                     | Tiempo de inventariado       | 11 al 15 |                                                                                               |                                                                                       |                                  |                                                                                               |
|                                            | Costos de mantenimiento      |          |                                                                                               |                                                                                       |                                  |                                                                                               |
|                                            | Exactitud del inventario     |          |                                                                                               |                                                                                       |                                  |                                                                                               |

### 2.6.2 Variable 2: Eficiencia

Tabla 2: Operacionalización de la variable gestión eficiente

| Dimensiones          | Indicadores                        | Ítems    | Escalas y Valores                                                                                            | Niveles                                                                               | Rangos                            | Informantes                                                                                   |
|----------------------|------------------------------------|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| Rentabilidad         | Rentabilidad de las ventas         | 1 al 5   | Nunca<br>(1)<br><br>Casi nunca<br>(2)<br><br>A veces<br>(3)<br><br>Casi siempre<br>(4)<br><br>Siempre<br>(5) | <b>Bajo</b><br>15 a 35<br><br><b>Regular</b><br>36 a 55<br><br><b>Alta</b><br>56 a 75 | Cuestionari o tipo escala Likert. | Propietarios, funcionarios y servidores de empresas comerciales del distrito de Huacho, 2022. |
|                      | Rentabilidad Comercial             |          |                                                                                                              |                                                                                       |                                   |                                                                                               |
|                      | Costos por pedido                  |          |                                                                                                              |                                                                                       |                                   |                                                                                               |
| Calidad del servicio | Devolución de productos            | 6 al 10  |                                                                                                              |                                                                                       |                                   |                                                                                               |
|                      | Pedidos Atendidos                  |          |                                                                                                              |                                                                                       |                                   |                                                                                               |
|                      | Pedidos Insatisfechos              |          |                                                                                                              |                                                                                       |                                   |                                                                                               |
| Gestión del personal | Reclamos de clientes               | 11 al 15 |                                                                                                              |                                                                                       |                                   |                                                                                               |
|                      | Tiempos de entrega                 |          |                                                                                                              |                                                                                       |                                   |                                                                                               |
|                      | Incidentes originados por personal |          |                                                                                                              |                                                                                       |                                   |                                                                                               |

## **CAPÍTULO III: METODOLOGÍA**

### **3.1. Diseño Metodológico**

Con la finalidad de precisar conceptos, debemos tener claro lo que significa el diseño metodológico, “el término diseño se refiere al plan o estrategia concebida para obtener la información que se desea con el fin de responder al planteamiento del problema” (Hernandez-Sampieri et al., p. 128). Por lo tanto, una de las formas de que la investigación tenga éxitos en cuanto a sus propósitos previstos es diseñar la estrategia metodológica que haga factible encontrar respuestas a los problemas planteados inicialmente.

En esa misma línea de ideas, el autor Christensen citado por Bernal (2013) menciona que: “el diseño metodológico es un plan o estrategia concebida para dar respuesta al problema y alcanzar los objetivos de investigación” (p. 26).

En otras palabras, el investigador debe asegurarse en planificar, evaluar y tomar la decisión más acertada en cuanto a trazar la ruta que le permita ir cumpliendo su plan de actividades, esto implica que debemos tener claramente identificado el tipo, niveles, variables, métodos de investigación, como factores primordiales que posibiliten cumplir con los objetivos previstos. En la presente investigación, esto fue realizado teniendo que eludir y superar algunos inconvenientes o limitaciones.

Tenemos la satisfacción de que acertamos en la formulación del diseño metodológico, producto de lo cual estamos presentando nuestro informe final de investigación, con los hallazgos más importantes, así como redactando las conclusiones y recomendaciones que consideramos pertinentes.

### **3.1.1 Tipo de Investigación**

Teniendo en consideración el diseño de investigación, el propósito principal fue establecer un modelo para gestionar de una manera más eficiente los almacenes, pero sin aplicarlo a una realidad específica; la investigación se le tipifica como básica o teórica. Vale precisar, que el análisis y evaluación de teorías o conocimientos previos, nos sirvió para plantear una propuesta mejorada y enriquecida con el conocimiento práctico, en la perspectiva de generar mayores niveles de eficiencia empresarial.

### **3.1.2 Enfoque**

De acuerdo con el diseño metodológico seleccionado, utilizamos el enfoque cuantitativo, “el enfoque cuantitativo utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías” (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018, p. 4).

En ese sentido, dada que las variables y dimensiones de la investigación son de tipo cualitativa, se optó por categorizarlas, es decir representarla en forma numérica, a efectos de poder ordenarlas y medirlas para su posterior procesamiento estadístico.

La información recopilada, tanto aplicando la encuesta como el análisis documental, se procesó en su estado natural sin efectuar ninguna modificación, lo cual significó que nuestra investigación se tipifique como no experimental.

La información con la que se trabajó corresponde al ejercicio económico 2022 y fue recopilada para ser medida en un solo momento, por lo tanto, se tipifica como transversal o transeccional.

### **3.1.3 Nivel de Investigación**

La investigación por el alcance previsto es de tipo descriptivo y correlacional, el autor Bernal (2013) manifiesta que “en tales estudios se muestran, narran, reseñan o identifican hechos, situaciones, rasgos, características de un objeto de estudio, o se diseñan productos, modelos, prototipos, guías, etcétera, pero no se dan explicaciones o razones de las situaciones, los hechos, los fenómenos” (p. 113).

En un primer momento, esto fue lo que se hizo, caracterizar las variables de investigación, así como de las dimensiones correspondientes, con la finalidad de conocer en profundidad los elementos materia del estudio. Posteriormente, esto fue base para escalar al siguiente nivel, que es el correlacional, volviendo a citar a Bernal (2013), “la correlación examina asociaciones pero no relaciones causales, donde un cambio en un factor influye directamente en un cambio en otro” (p. 114).

Eso significa que no fue propósito de la investigación encontrar causas sino solo asociación entre las variables gestión de almacenes y eficiencia.

### **3.1.4 Método de Investigación**

Con el propósito de cumplir los objetivos de la investigación, utilizamos algunos de los métodos más comunes y aplicables a las ciencias sociales, dentro de los cuales rescatamos al método inductivo, que nos permitió el análisis de actividades o procesos individuales, para arribar a

conclusiones globales. También para ciertos análisis, sobre la base de información global, tuvimos que descomponer el actividades o procesos individuales o específicos, es decir aplicamos el método deductivo.

Otro método que nos fue de mucha utilidad fue la combinación hipotética-deductiva, ya que en la medida que planteamos hipótesis de investigación sobre la base de situaciones generales, que luego tuvimos que descomponer en actividades específicas o concretas.

### **3.2. Población y muestra:**

#### **3.2.1 Población:**

En primer lugar, definamos lo que se entiende por población, “es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación” (Arias, 2016, p. 81). En virtud de una planificación previa, especialmente las posibilidades de acceder a información de ellas, se consideró trabajar con una población estimada de 60 personas correspondientes a empresas comerciales del distrito de Huacho.

#### **3.2.2 Muestra**

Por otra parte, en consideración a que la población establecida comprendía un número relativamente pequeño de personas, se optó por trabajar con una muestra censal, es decir con todas las personas establecidas en la población. Las 60 personas tuvieron la particularidad de trabajar de manera directa o indirecta en la toma de decisiones relativas a la gestión de almacenes de las empresas comerciales del distrito de Huacho, objeto del presente estudio.

### **3.3. Técnicas de recolección de datos**

#### **3.3.1 Técnicas**

Citando al autor Arias (2016), “se entenderá por técnica de investigación, el procedimiento o forma particular de obtener datos e información” (p. 67).

En el presente caso, nos pareció pertinente la utilización de técnicas como la encuesta y el análisis de datos, con la finalidad de recolectar la información de una manera más eficiente.

##### **a) La encuesta**

Debido a su pertinencia, citamos nuevamente a Arias (2016), “se define la encuesta como una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismos, o en relación con un tema en particular, en un momento único” (p. 72).

Desde el punto de vista metodológico, en investigaciones de nivel descriptivo y correlacional, una de las técnicas más empleadas, tanto por su facilidad de aplicación como por la posibilidad de obtener información de manera directa y con alto nivel de confianza, es la encuesta. Claro está que esta se planificó de una manera adecuada, utilizando el instrumento que consideramos pertinente, de manera que pudimos obtener la información que nos propusimos.

##### **b) El análisis documental**

Como una técnica complementaria a la encuesta, y teniendo que revisar y analizar documentos relacionados con las variables de investigación, de las empresas seleccionadas en la muestra, el análisis documental, nos fue de mucha ayuda, especialmente porque nos

permitió trabajar directamente con la información que manejan las empresas.

### **3.3.2 Instrumentos**

#### **a) Cuestionario**

De acuerdo con lo afirmado por Bernal (2013), “el cuestionario es un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios, con el propósito de alcanzar los objetivos del proyecto de investigación” (p.250). El proceso de aplicar la técnica de la encuesta requiere un instrumento adecuadamente estructurado denominado cuestionario, para que el encuestado responda las preguntas que el investigador estime pertinente.

Este instrumento, que está basado en las variables, dimensiones e indicadores, ha sido elaborado con la finalidad de recolectar la información que permita dar respuesta a las preguntas de investigación; con la finalidad de facilitar que el encuestado responda de una forma correcta y sin demandar mucho tiempo, se le diseñó basado en la escala de satisfacción de Likert; este modelo facilitó también, el proceso de tabulación para su procesamiento estadístico y elaboración de las tablas y gráficos.

#### **b) Fichas textuales.**

Refiriéndose a las fichas textuales, Arias y otros (2022) manifiestan que “permite recolectar datos e información de las fuentes que se están consultando, las fichas se elaboran y diseñan teniendo en cuenta la información que se desea obtener para el estudio; es decir, no existe un modelo estable” (p. 84). En el presente

caso, las fichas textuales nos fueron de mucha ayuda, ya que nos facilitaron el proceso de codificación y tener ordenada la información.

### **3.4. Técnicas para el procesamiento de la información**

Como parte del diseño metodológico, el enfoque de esta investigación es cuantitativo, se priorizó la información obtenida a través de las encuestas. Los datos fueron organizados y tabulados inicialmente mediante Microsoft Excel, lo que permitirá la elaboración de cuadros estadísticos, frecuencias y porcentajes. Posteriormente, se recurrió a una herramienta que facilitó sobre manera el tratamiento estadístico de los datos recolectados, nos referimos al programa informático SPSS en su versión 27, permitió corroborar las hipótesis de investigación, es decir determinar el grado de relación entre las variables de estudio, mediante la aplicación de la prueba Rho de Spearman. Esta combinación de herramientas nos permitió asegurar un tratamiento riguroso y sistemático de la información

## CAPÍTULO IV: RESULTADOS

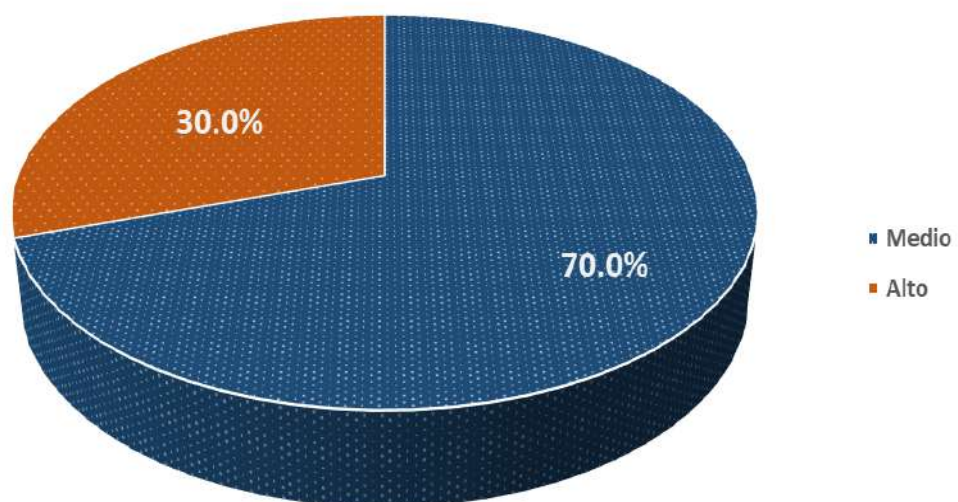
### 4.1. Análisis de los Resultados

#### 4.1.1. Análisis de la variable gestión de almacenes

Tabla 3: *Gestión de almacenes*

|        |       | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|------------|------------|----------------------|
| Válido | Medio | 42         | 70,0       | 705,0                |
|        | Alto  | 18         | 30,0       | 100,0                |
|        | Total | 60         | 100,00     |                      |

Figura 1: *Gestión de almacenes*



La gestión de los almacenes en las empresas tomadas como objetos de estudio, tal como se puede apreciar en la tabla 3 y figura 1, mayoritariamente es de un nivel medio o regular, así lo afirman el 70% de los encuestados, mientras que el 30% mencionaron que el nivel es alto. Los porcentajes obtenidos muestran que existe tareas pendientes por desarrollar con la finalidad de optimizar la gestión integral de los almacenes, de manera que se impacte positivamente en la eficiencia

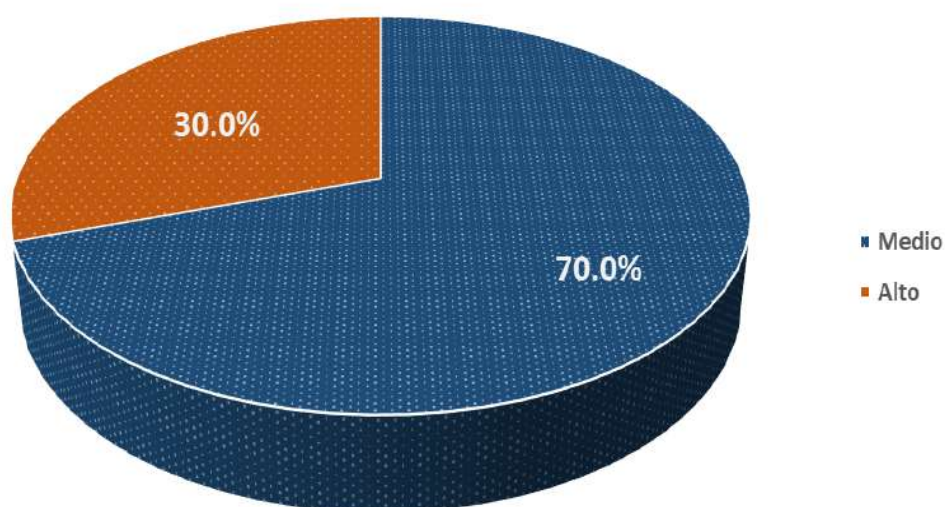
empresarial, esto es una mejor gestión de los costos y gastos, con la consiguiente mejora de los resultados operativos.

**a. Dimensión: Gestión de entradas y salidas**

Tabla 4: *Gestión de entradas y salidas*

|        |       | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|------------|------------|----------------------|
| Válido | Bajo  | 1          | 1,7        | 1,7                  |
|        | Medio | 52         | 86,7       | 88,3                 |
|        | Alto  | 7          | 11,7       | 100,0                |
|        | Total | 60         | 100,0      |                      |

Figura 2: *Gestión de entradas y salidas*



La gestión de entradas y salidas de productos del almacén, en las empresas utilizada como objeto de estudio, tal como se puede apreciar en la tabla 4 y figura 2, es de un nivel medio o regular, así lo afirma el 86.7% de los encuestados, mientras que un 11.7% respondió que se gestiona en un nivel alto. Los resultados revelan que todavía hay tareas por realizar, con la finalidad de que el movimiento

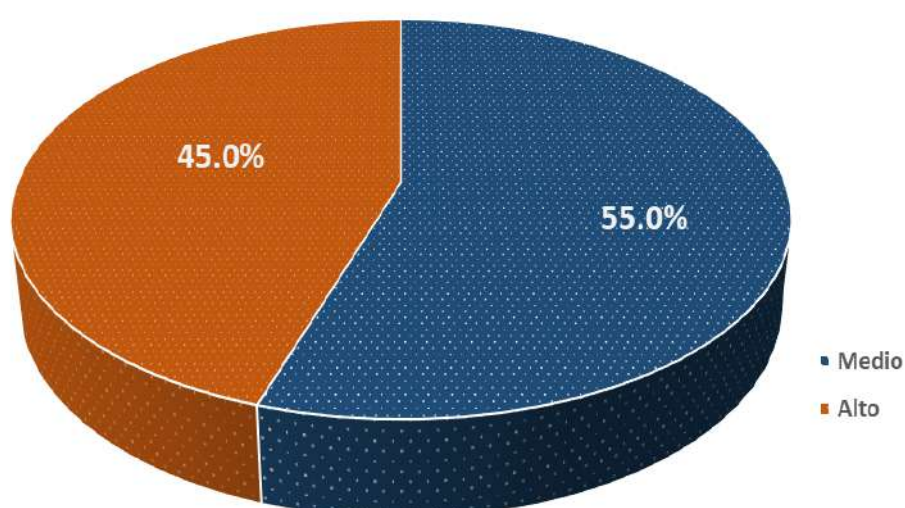
de bienes del almacén se optimice, con la finalidad que las entregas a los clientes se efectúen en el menor tiempo posible.

**b. Dimensión: Almacenamiento de productos**

Tabla 5: *Gestión del almacenamiento de productos*

|        |       | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|------------|------------|----------------------|
| Válido | Medio | 33         | 55,0       | 55,0                 |
|        | Alto  | 27         | 45,0       | 100,0                |
|        | Total | 60         | 100,0      |                      |

Figura 3: *Gestión de almacenamiento de productos*



La gestión del almacenamiento de productos, en las empresas tomadas como objeto de estudio, tal como se puede apreciar en la tabla 5 y figura 3, de acuerdo con lo afirmado por el 55.0% de los encuestados, es de un nivel medio o regular, en tanto que el 45% respondió que el nivel es alto. Los beneficios en términos de reducción de costos que se pueden obtener, si se optimizan los procesos de almacenamiento, son considerables, no solo porque mitiga los

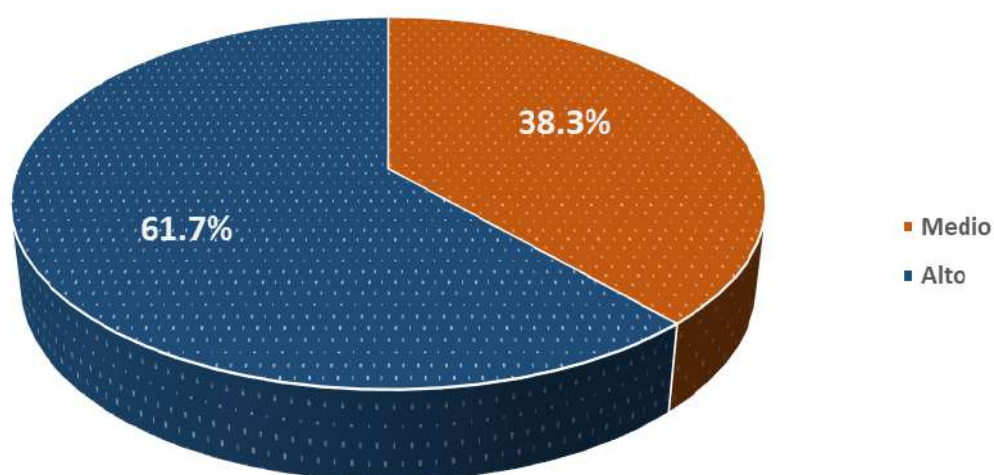
efectos en las mermas y desmedros de productos, sino porque permitirías un mejor uso del espacio de almacenamiento, así como el impacto en el servicio al cliente, quien se verá favorecido porque obtiene lo que necesita para sus procesos de una manera más célere.

**c. Dimensión: Control de Inventarios**

Tabla 6: *Gestión del control de inventarios*

|        |       | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|------------|------------|----------------------|
| Válido | Medio | 23         | 38,3       | 38,3                 |
|        | Alto  | 37         | 61,7       | 100,0                |
|        | Total | 60         | 100,0      |                      |

Figura 4: *Gestión del control de inventarios*



Con relación a la gestión del control de los inventarios, en las empresas tomadas como objeto de estudio, tal como se puede apreciar en la tabla 6 y figura 4, mayoritariamente el 61.7% de los encuestados manifestaron que el nivel es alto, en tanto que el 38.3% respondió que el nivel es medio.

Los resultados si merecen resaltarse de manera positiva, por cuanto se nota una predisposición a controlar de una manera más eficiente, uno de los activos

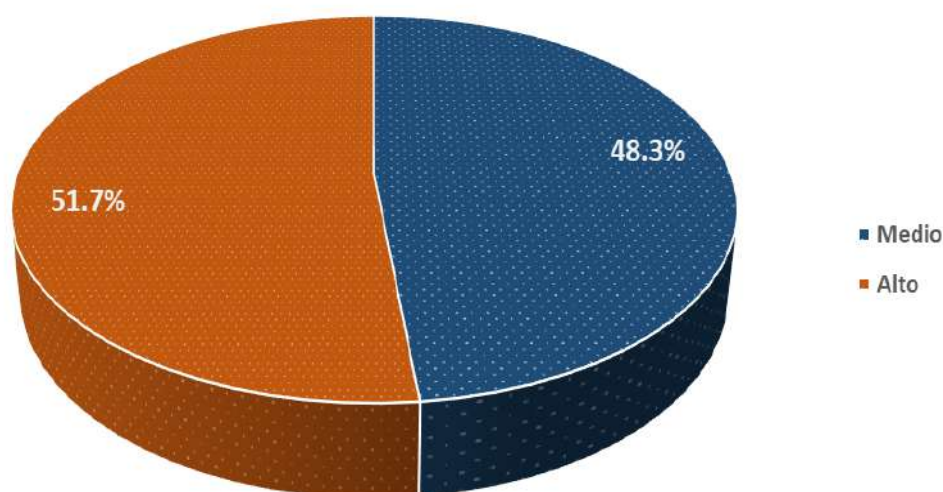
más importantes de toda empresa, como lo son los inventarios. Las empresas están invirtiendo recursos en la automatización de sus procesos de control, se ha sistematizado el registro de entradas y salidas de productos, se realizan periódicamente inventarios físicos, así como se está capacitando al personal encargado de los almacenes.

#### 4.1.2. Análisis de la variable eficiencia

Tabla 7: *Eficiencia empresarial*

|        |       | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|------------|------------|----------------------|
| Válido | Media | 29         | 48,3       | 48,3                 |
|        | Alta  | 31         | 51,7       | 100,00               |
|        | Total | 60         | 100,00     |                      |

Figura 5: *Eficiencia empresarial*



Con relación a calificar la gestión en términos de eficiencia de la empresa donde viene laborando, el 51.7% la catalogó como de nivel alto, en tanto que un 48.3% mencionó que es de nivel medio o regular. Se resalta pues, que en forma mayoritaria las personas encuestadas tienen una percepción positiva con relación

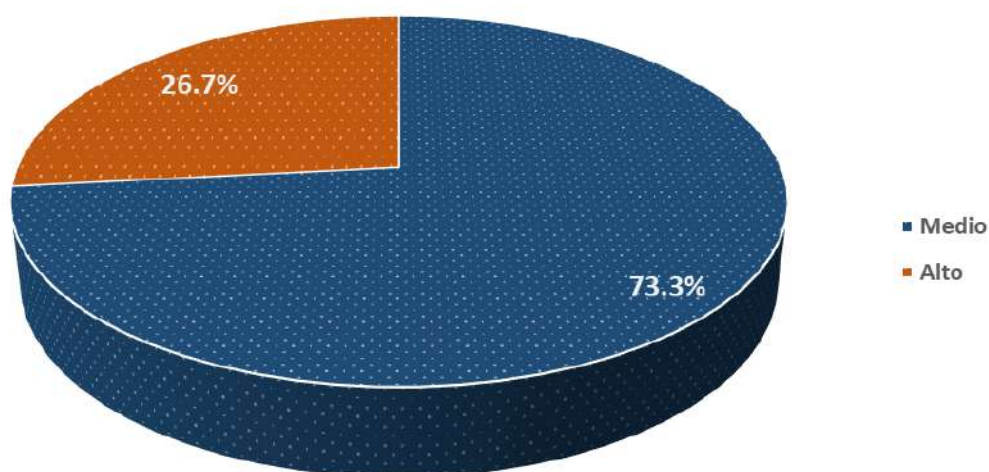
a la forma como se viene gestionando la empresa donde vienen laborando. Esto no es sino fruto del esfuerzo realizado por directivos, profesionales y servidores, que paulatinamente vienen esforzándose para corregir errores de gestión clásicos, esto va a posibilitar el posicionamiento de la empresa y con la perspectiva de lograr la consolidación y el crecimiento sostenido de la organización, en un medio tan competitivo, tan complejo que exige mucho profesionalismo, como lo es el comercio.

#### a. Dimensión: Rentabilidad

Tabla 8: *Gestión de la rentabilidad*

|        |       | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|------------|------------|----------------------|
| Válido | Medio | 44         | 73,3       | 73,3                 |
|        | Alto  | 16         | 26,7       | 100,0                |
|        | Total | 60         | 100,0      |                      |

Figura 6: *Gestión de la rentabilidad*



Con relación a la gestión de la rentabilidad, el 73.3% de los encuestados respondieron que es de nivel medio o regular, en tanto que el 26.7% manifestaron

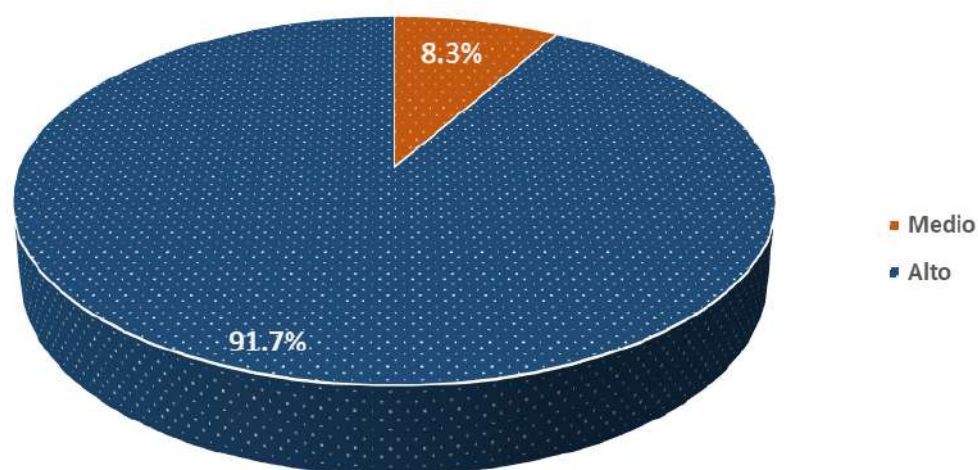
que el nivel es alto. Si bien es cierto hay aspectos que deben ser mejorados, no podemos dejar de lado que muchos de los elementos que van a incidir de manera directa en la generación de buenos indicadores de rentabilidad, no solo depende de la capacidad de gestión de los colaboradores de la empresa, sino que existen factores externos, que terminan impactando significativamente en los resultados obtenidos, lo cual a su vez es un componente para medir los niveles de rentabilidad.

**b. Dimensión: Calidad del servicio**

Tabla 9: *Calidad del servicio*

|        |       | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|------------|------------|----------------------|
| Válido | Medio | 5          | 8,3        | 8,3                  |
|        | Alto  | 55         | 91,7       | 100,0                |
|        | Total | 60         | 100,00     |                      |

**Figura 7:** *Calidad del servicio*



Con relación a la calidad del servicio en la empresa, el 91.7% respondió que es de un nivel alto, solo un 8.3% respondió que es de nivel medio o regular, a

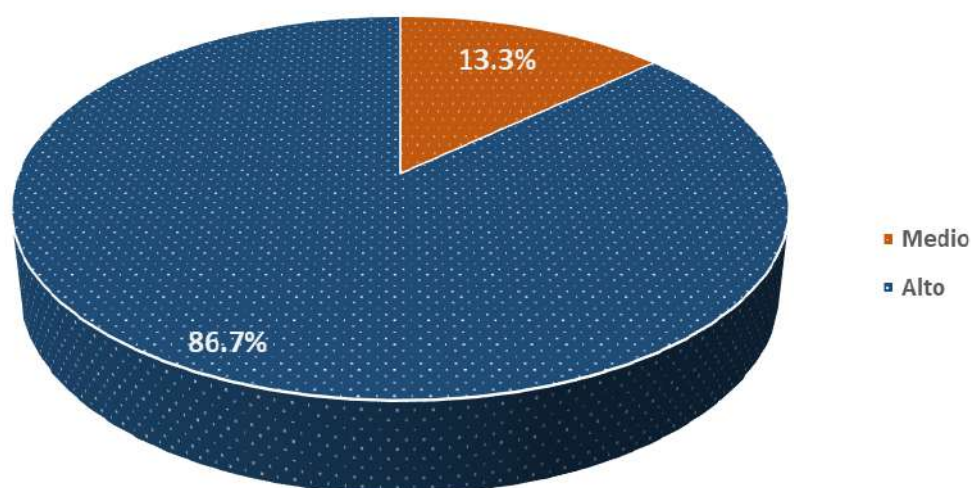
la vista de estos resultados, sorprende gratamente que las empresas estén adoptando de manera seria y consistente brindar servicios de calidad, no solo con la finalidad de poder cerrar una venta, sino sobre todo proporcionar servicios de posventa, tratando de que el cliente quede satisfecho con su adquisición. Este aspecto no era tomado en cuenta anteriormente, sin embargo, resulta siendo un atributo importante para fidelizar al cliente, posibilitando que, en el caso de necesitar adquirir un nuevo producto, acuda con confianza a la empresa que lo acompañó en todo el proceso de su compra anterior.

### c. Dimensión: Gestión del personal

Tabla 10: *Gestión del personal*

|        |       | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|------------|------------|----------------------|
| Válido | Medio | 8          | 13,3       | 13,3                 |
|        | Alto  | 52         | 86,7       | 100,0                |
|        | Total | 60         | 100,00     |                      |

Figura 8: *Gestión del personal*



Con relación a la gestión del personal, el 86.7% de los encuestados, respondieron que el nivel es alto, mientras que el 13.3% mencionó que es medio o regular. Siendo que el talento humano es el recurso más importante en una organización, las empresas están tomando como parte de su cultura organizacional, darle el sitio que se merece a sus colaboradores, esto significa principalmente capacitación y actualización permanente, así como la motivación para que permanentemente mejoren su desempeño, ya que esto terminará beneficiando a la empresa.

## 4.2. Contrastación de hipótesis

### 4.2.1. Formulación de hipótesis general

**H<sub>0</sub>:** No Existe incidencia significativa entre la gestión de almacenes y la eficiencia en las empresas comerciales del distrito de Huacho, 2022.

**H<sub>a</sub>:** Existe incidencia significativa entre la gestión de almacenes y la eficiencia en las empresas comerciales del distrito de Huacho, 2022.

### Estadística de prueba

**Tabla 11:** *Correlación entre gestión de almacenes y eficiencia*

|                    |                         | Gestión de<br>almacenes |       | Eficiencia |       |
|--------------------|-------------------------|-------------------------|-------|------------|-------|
| Rho de<br>Spearman | Gestión de<br>almacenes | Coeficiente de          | 1,000 | ,619**     | ,000  |
|                    |                         | correlación             |       |            |       |
|                    |                         | Sig. (bilateral)        | .     |            |       |
|                    | Eficiencia              | N                       | 60    | ,619**     | 1,000 |
|                    |                         | Coeficiente de          |       |            |       |
|                    |                         | correlación             |       |            |       |
|                    |                         | Sig. (bilateral)        | ,000  |            | .     |
|                    |                         | N                       | 60    |            | 60    |

\*\*.

La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).  
Según lo evidenciado en la tabla 11, se ha establecido una correlación positiva, estadísticamente relevante y directamente proporcional entre las variables de estudio,

gestión de almacenes y eficiencia en las empresas comerciales del distrito de Huacho, 2022 ( $r_s = 0.619$ ,  $p = 0.000$ ). Además, esto se puede corroborar dado que el p valor obtenido de 0.00 fue inferior a 0.05.

El hallazgo obtenido mediante el análisis estadístico nos permite tomar la decisión de descartar la hipótesis nula y concluir aceptando la hipótesis de investigación. Esto implica que se ha confirmado la presencia de una incidencia considerable entre las variables de estudio.

#### 4.2.2. Formulación de hipótesis específica 1

**H<sub>0</sub>:** No Existe incidencia significativa entre la gestión de almacenes y la rentabilidad de las empresas comerciales del distrito de Huacho, 2022.

**H<sub>a</sub>:** Existe incidencia significativa entre la gestión de almacenes y la rentabilidad de las empresas comerciales del distrito de Huacho, 2022.

#### Estadística de prueba

**Tabla 12:** *Correlación entre gestión de almacenes y rentabilidad*

|                    |                         | Gestión de<br>almacenes        | Rentabilidad |
|--------------------|-------------------------|--------------------------------|--------------|
| Rho de<br>Spearman | Gestión de<br>almacenes | Coefficiente de<br>correlación | 1,000        |
|                    |                         | Sig. (bilateral)               | ,710**       |
|                    |                         | N                              | ,000         |
|                    | Rentabilidad            | Coefficiente de<br>correlación | .            |
|                    |                         | Sig. (bilateral)               | ,000         |
|                    |                         | N                              | 60           |

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Según se observa en la tabla 12, se ha establecido una correlación positiva, estadísticamente relevante y directamente proporcional entre la variable gestión de almacenes y la rentabilidad en las empresas comerciales del distrito de Huacho, en el año 2022 ( $r_s = 0.710$ ,  $p = 0.000$ ). Esto puede ser corroborado toda vez que el p valor de 0.00 fue inferior a 0.05.

El resultado obtenido mediante la prueba estadística nos permite descartar la hipótesis nula, lo que conlleva a la aceptación de la hipótesis de investigación. Esto significa que se ha confirmado que hay una incidencia considerable entre la gestión de almacenes y la rentabilidad.

#### 4.2.3. Formulación de hipótesis específica 2

**H<sub>0</sub>:** No Existe incidencia significativa entre la gestión de almacenes y la calidad del servicio en las empresas comerciales del distrito de Huacho, 2022.

**H<sub>a</sub>:** Existe incidencia significativa entre la gestión de almacenes y la calidad del servicio en las empresas comerciales del distrito de Huacho, 2022.

#### Estadística de prueba

**Tabla 13:** *Correlación entre gestión de almacenes y calidad del servicio.*

|                    |                         |                               | Gestión de<br>almacenes | Calidad del<br>servicio |
|--------------------|-------------------------|-------------------------------|-------------------------|-------------------------|
| Rho de<br>Spearman | Gestión de<br>almacenes | Coeficiente de<br>correlación | 1,000                   | ,715*                   |
|                    |                         | Sig. (bilateral)              | .                       | ,000                    |
|                    |                         | N                             | 60                      | 60                      |
|                    | Calidad del<br>servicio | Coeficiente de<br>correlación | ,715**                  | 1,000                   |
|                    |                         | Sig. (bilateral)              | ,000                    | .                       |
|                    |                         | N                             | 60                      | 60                      |

\*\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Según lo mostrado en la tabla 13, el resultado ha establecido la presencia de una correlación positiva, de significación estadística y directamente proporcional entre la variable gestión de almacenes y la calidad del servicio en las empresas comerciales del distrito de Huacho, 2022 ( $r_s = 0.715$ ,  $p = 0.000$ ). Esto puede ser corroborado dado que el p valor de 0.00 fue inferior a 0.05.

El resultado obtenido mediante el uso de la prueba estadística nos facilita descartar la hipótesis nula, lo que conlleva a la aceptación de la hipótesis de investigación. Esto

significa que se ha confirmado que hay un vínculo considerable entre la gestión de almacenes y la calidad del servicio.

#### 4.2.4. Formulación de hipótesis específica 3

**Ho:** No Existe incidencia significativa entre la gestión de almacenes y la gestión del personal en las empresas comerciales del distrito de Huacho, 2022.

**Ha:** Existe incidencia significativa entre la gestión de almacenes y la gestión del personal en las empresas comerciales del distrito de Huacho, 2022.

#### Estadística de prueba

**Tabla 14:** *Correlación entre gestión de almacenes y gestión del personal.*

|                    |                         | Gestión de<br>almacenes        |        | Gestión<br>del personal |        |
|--------------------|-------------------------|--------------------------------|--------|-------------------------|--------|
| Rho de<br>Spearman | Gestión de<br>almacenes | Coefficiente de<br>correlación | 1,000  |                         | ,711** |
|                    |                         | Sig. (bilateral)               | .      |                         | ,000   |
|                    |                         | N                              | 60     |                         | 60     |
|                    | Gestión del<br>personal | Coefficiente de<br>correlación | ,711** |                         | 1,000  |
|                    |                         | Sig. (bilateral)               | ,000   |                         | .      |
|                    |                         | N                              | 60     |                         | 60     |

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

La tabla 3 muestra el resultado alcanzado, lo que demuestra la presencia de una correlación positiva, de significación estadística y directamente proporcional entre la variable gestión de almacenes y la gestión del personal en las empresas comerciales del distrito de Huacho, 2022 ( $r_s = 0.711$ ,  $p = 0.000$ ). Esto puede ser corroborado dado que el p valor de 0.00 fue inferior a 0.05.

El resultado obtenido mediante el análisis estadístico nos facilita descartar la hipótesis nula, lo que implica la aceptación de la hipótesis alterna. Esto significa que se ha confirmado la presencia de una relación relevante entre la gestión de almacenes y la gestión del personal.

## **CAPÍTULO V: DISCUSIÓN**

### **5.1. Discusión**

#### **Primera discusión:**

Efectuada la contrastación de los resultados obtenidos en nuestra investigación, con estudios similares citados en el marco teórico, sección de antecedentes, los autores Avendaño y Rueda (2018), desarrollaron una tesis de grado, proponiendo un modelo de gestión de inventarios adecuada a una empresa colombiana, llegándose a la conclusión que, en economías con una inflación alta, lo mejor es utilizar el sistema de costeo promedio. La presente investigación, también tiene la convicción que no hay una receta única para el manejo eficiente de los inventarios en una empresa, en realidad depende de muchos factores, rubro o giro del negocio, recursos logísticos, recursos humanos de la organización, sistema de manejo de la información, entre otros.

Eso significa que, haciendo un análisis de los sistemas y métodos más adecuados en el mercado, se debe optar por evaluar los factores a favor y en contra al elegir uno de ellos, seleccionando aquel que nos dé cierto grado de certeza que va a cumplir con los objetivos previstos. Esto supone la toma de decisiones basadas en los efectos que origina la selección de un modelo de gestión de almacenes, debemos tener la convicción del importante rol, tanto desde el punto de vista operativo como financiero, que reviste el control eficiente de uno de los activos más importantes de las empresas comerciales, es decir los inventarios.

Se debe tener presente, que en un contexto en el que los costos de financiamiento son elevados y el acceso al financiamiento es dificultoso, debemos

procurar que el almacenamiento de los productos sea el más breve posible, de esa forma, se podrá economizar en costos de almacenamiento y, por ende, en los de financiamiento, lo cual redundará en la mejora de los resultados operativos del negocio.

## **Segunda discusión**

La relación entre la gestión de la entrada y salida de bienes del almacén y la eficiencia empresarial, ha merecido la atención de muchos entendidos en materia logística, propiciando investigaciones, tales como la de la autora Elizalde-Marín (2018), quien en un artículo de investigación, cuyo propósito fue analizar de qué manera el fortalecimiento de la gestión de los almacenes se relaciona con la administración de los inventarios, llega a la conclusión y resalta la importancia del control permanente de los inventarios, es decir, recomienda la precisión y el cuidado en el registro del ingreso de productos y sus correspondiente salida.

Nuestra investigación, coincide con esta propuesta, tan es así que analiza y resalta la importancia del adecuado tratamiento del ingreso de los productos, su estancia en los almacenes de la empresa y su posterior salida. Cuando nos referimos al ingreso de los productos, el personal encargado debe efectuar una verificación física del estado en el que ingresan al almacén, es decir si reúnen las características especificadas en los documentos sustentatorios, así como recontar y ubicar convenientemente los productos.

Esto va a implicar trabajar mucho en los procesos de selección del personal asignado a laborar en el área de almacenes, que debe tener el perfil que garantice que las funciones se van a cumplir de acuerdo a los procedimientos establecidos, muchas veces a esta área se asigna el personal que tiene menos preparación, en la creencia que solo se requiere personal que realice una labor

física, lo cual no es así, ya que constantemente se necesita tomar decisiones, o en su defecto tener el criterio suficiente para sugerir lo que mejor corresponda.

Complementando a lo expresado, los autores Correa, Gómez, y Cano, (2010), en un artículo científico plantean la necesidad de aplicar tecnologías de información y comunicación como factor para mejorar la gestión de los almacenes y por consiguiente lograr la eficiencia de las organizaciones. La presente investigación, coincide con lo expresado por los referidos investigadores, ya que la complejidad y gran volumen de las operaciones, requieren la adopción estrategias modernas, lo cual pasa, necesariamente, por invertir en equipos tecnológicos, programas informáticos y capacitación al personal encargado del manejo, para que los procesos se optimicen.

### **Tercera discusión**

En lo referente al almacenamiento de productos en el almacén, este es un proceso clave, que debe trabajarse con el mayor cuidado posible, estableciendo procesos estandarizados, elaborándose los manuales que correspondan. Todavía algunas empresas tienen la creencia de que almacenar productos, solo implica colocarlos en un espacio disponible, sin tener en cuenta ningún criterio ni cuidado. Esto es un error que felizmente está siendo superado, ya que hacerlo de esta manera va a provocar demoras en los procesos de despacho, aumenta el riesgo de manipulación indebida, posibilidad de que los productos se deterioren o sufran desmedros, entre otras consecuencias.

Recurrimos a lo expresado por los investigadores De La Cruz y Pineki (2019) que, al efectuar su tesis de licenciatura, analizaron la importancia de una correcta gestión del proceso de almacenar los productos. Ellos llegaron a cuantificar las pérdidas que se podrían generar, con impacto en los indicadores de

rentabilidad, como consecuencia de un manejo deficiente del proceso de almacenamiento. En esa línea de ideas, nuestra investigación también coincide con esa posición, felizmente en la actualidad, mucho énfasis está adquiriendo la especialidad de la logística, que recomienda un manejo integral de todos los procesos relacionados a la gestión de los almacenes; esto está provocando que el personal tenga mejores oportunidades de capacitarse y actualizarse con nuevos conocimientos y procedimientos en beneficio de la organización.

#### **Cuarta discusión:**

En lo concerniente al control de inventario, por teoría administrativa sabemos que el control en un proceso clave, comprende una serie de actividades con la finalidad de preservar el valor del activo. Debe entenderse que controlar el inventario, implica analizar y revisar de manera integral todo el proceso de la logística, es decir, desde el momento en que se realiza la requisición del producto, ponderando criterios como cantidad, características, condiciones, etc., el proceso de compra en sí, es decir efectuar las cotizaciones, revisando las mejores condiciones de pago y entrega, el proceso de ingreso y salida de bienes del almacén, tal como lo manifestamos anteriormente, el registro correspondiente, haciendo uso, de preferencia, de un programa informático que dinamice el proceso, así como eligiendo el sistema de costeo que mejor se adapte a las necesidades de la empresa y en atención al tipo de productos almacenados

Al respecto el investigador Ramos (2023) en su tesis de licenciamiento, encontró una relación directa entre la manera de gestionar los almacenes y el nivel de ventas; esto debido a que cuando el cliente tiene un trato celeré en la entrega de sus productos, y a su vez estos son de buena calidad, pues adopta fidelidad con

el proveedor, y a su vez esto actúa con efecto multiplicador con otros potenciales clientes.

La investigación también ha advertido esa característica, es decir aquellas empresas analizadas que tienen una mejor gestión de sus almacenes, no solo va a incidir en la eficiencia interna de la organización, sino el impacto mayor, lo vamos a notar en el incremento del nivel de ventas como consecuencias del prestigio y reputación que se logra como consecuencia de cumplir con los clientes de manera oportuna, con costos razonables y, sobre todo, salvaguardando la calidad de los productos.

En resumen, analizando en su conjunto la variable independiente y sus correspondientes dimensiones, tratando de gestionarlas de manera eficiente y de manera integral, el impacto positiva que se generará traerá enormes beneficios para la empresa, tanto desde el punto de vista comercial, vía el servicio que se brinda al cliente, como desde el punto de vista de los beneficios a los accionistas, ya que se posibilitará la reducción sustancial de los costos, con el consiguiente aumento en los márgenes de utilidad, propiciando la creación de valor para la empresa.

## **CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **6.1. Conclusiones**

#### **Primera Conclusión**

Realizada la contrastación de la hipótesis general, a través de la aplicación de la prueba estadística Rho de Spearman, ha quedado corroborado que en las empresas comerciales del distrito de Huacho, 2022, la variable gestión de almacenes y la variable eficiencia, poseen un nivel de relación alto y significativo ( $r_s = 0.619$ ,  $p = 0.000$ ), con lo cual podemos inferir que, a mayor optimización de los procesos en el área de almacenes se va a evidenciar efectos positivos en los niveles de eficiencia de la empresa; esto a su vez, generará un impacto positivo en los resultados de la misma, aumentando su competitividad en el mercado y su más rápida sostenibilidad.

#### **Segunda Conclusión**

Realizada la contrastación de la hipótesis específica 1, a través de la aplicación de la prueba estadística Rho de Spearman, ha quedado corroborado que en las empresas comerciales del distrito de Huacho, 2022, el movimiento de entradas y salidas de productos y la variable eficiencia, tienen un nivel de relación alto y significativo ( $r_s = 0.710$ ,  $p = 0.000$ ), el hallazgo nos permite deducir que en la medida que se mejoren los procesos de entrada y salida de productos del almacén, se estará en condiciones de reducir tiempo de despacho, tiempos de almacenamiento, con la consiguiente reducción de los costos operativos, lo que permitirá a su vez, mejorar los niveles de competitividad empresarial.

#### **Tercera Conclusión**

Habiéndose efectuada la corroboración de la hipótesis estadística 2, a través de la aplicación de la prueba estadística Rho de Spearman, ha quedado evidenciado que en las empresas comerciales del distrito de Huacho, 2022, el almacenamiento de productos y la variable eficiencia, tienen un nivel de relación alto y significativo ( $r_s = 0.715$ ,  $p = 0.000$ ), hallazgo que nos permite plantear que en la medida que se perfeccionen los procesos de almacenamiento, haciéndolos más céleres y ordenados, permitirá generar los factores en procura de optimizar los niveles de eficiencia, esto a su vez, posicionará a la empresa preparándola para que pueda competir y lograr sostenerse en un mercado cada vez más agresivo en términos del comercio.

#### **Cuarta Conclusión**

Efectuada la corroboración de la hipótesis estadística 3, a través de la aplicación de la prueba estadística Rho de Spearman, ha quedado evidenciado que en las empresas comerciales del distrito de Huacho, 2022, el control de inventarios y la variable eficiencia, tienen un nivel de relación alto y significativo ( $r_s = 0.711$ ,  $p = 0.000$ ), este hallazgo nos permite plantear que en la medida que mejore los controles de los inventarios, se habrá generado las condiciones para optimizar los niveles de eficiencia, lo que a su vez permitirá el posicionamiento y escalamiento de las empresas en el mercado.

## **6.2. Recomendaciones**

### **Primera Recomendación:**

De acuerdo a la primera conclusión de la investigación, nos permitimos recomendar que las empresas comerciales del distrito de Huacho, con la finalidad de mejorar sus niveles de eficiencia, optimicen la gestión de sus almacenes, esto implica trabajar con sus procesos más importantes, tales como el almacenamiento, la entrada y salida de productos, el control de los inventarios, esto permitirá reducir costos y tiempos de almacenamiento, acelerando la entrega de productos, menores costos de almacenamiento, así como disminución del riesgo de deterioro y desmedro de los bienes almacenados. La disminución de los costos de almacenamiento provocará un incremento de los beneficios operativos, aumentando la rentabilidad de las empresas.

### **Segunda recomendación:**

De acuerdo a la segunda conclusión de la investigación, nos permitimos recomendar que las empresas comerciales del distrito de Huacho, con la finalidad de mejorar sus niveles de eficiencia, optimicen sus procesos de almacenamiento, para lo cual se requiere adoptar el sistema que más se adecúe a la naturaleza de los productos, disponiendo de espacios, equipos, mobiliarios, así como de equipos informáticos y la capacitación permanente al personal que trabaja en el área, de manera que se genere un manejo más fluido en la custodia de los bienes.

### **Tercera recomendación:**

De acuerdo con la tercera conclusión de la investigación, nos permitimos recomendar que las empresas comerciales del distrito de Huacho, con la finalidad de mejorar sus niveles de eficiencia, optimicen sus procesos de almacenamiento, para lo cual se requiere adoptar el sistema que más se adecúe a la naturaleza de

los productos a almacenar, disponiendo de espacios, equipos, mobiliarios, así como de equipos informáticos que permitan un manejo más fluido de los bienes en custodia.

**Cuarta recomendación:**

De acuerdo a la cuarta conclusión de la investigación, nos permitimos recomendar que las empresas comerciales del distrito de Huacho, con la finalidad de mejorar sus niveles de eficiencia, sostengan sus procesos operativos del control de sus inventarios, propiciando la cultura de la mejora continua, ya que en empresas comerciales los inventarios representan los activos más importantes, en virtud de lo cual, es necesario preservar, incrementar y sostenerlo; esto implica utilizar tecnología y capacitación al personal encargado de su gestión.

## CAPÍTULO VII: REFERENCIAS

### 7.1 Fuentes bibliográficas

- Aldea, V. (27 de noviembre de 2017). *7 conceptos básicos de la gestión del almacenes*. Obtenido de Anfixblog: <https://www.anfix.com/blog/gestion-del-almacen#que-es-la-gestion-de-almacenes>
- Alvarez, M., & Abreu, J. (Setiembre de 2008). Estrategias financieras en la pequeña y mediana empresa. *Daena: International Journal of Good Conscience.*, 3(2), 65-104.
- Arias, F. (2016). *El Proyecto de Investigación*. Editoria Episteme.
- Arias, L., Holgado, J., Tafur, T., & Vasquez, M. (2022). *Metodología de la investigación: El método ARIAS para desarrollar un proyecto de tesis*. Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú S.A.C. Obtenido de [https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/3109/1/2022\\_Metodologia\\_de\\_la\\_investigacion\\_El\\_metodo\\_%20ARIAS.pdf](https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/3109/1/2022_Metodologia_de_la_investigacion_El_metodo_%20ARIAS.pdf)
- Arirama, A., & Flores, G. (2022). Gestión logística y su incidencia en la generación de utilidades de la empresa comercial Joemary S.A.C. Tarapoto 2020. *[Tesis para título profesional de Contador Publico]*. Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto. Obtenido de <https://tesis.unsm.edu.pe/bitstream/11458/4510/1/Escuela%20Profesional%20de%20Contabilidad%20Alexis%20Arirama%20Pashanase%20%26%20gorky%20Flores%20Aspajo%20-%20repositorio.pdf>
- Avendaño, M., & Rueda, J. C. (2018). Formulación de un modelo para la gestión de inventarios de la Empresa Flowserve Colombia. *[Tesis de Maestría en Administración]*. Universidad Santo Tomás, Bogotá. Obtenido de

<https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/15303/2018juanrueda.pdf?sequence=4&isAllowed=y>

Bernal, C. (2013). *Metodología de la Investigación*. Pearson.

Castro, J. (27 de octubre de 2022). *Calidad del servicio: qué es, tipos y como medirlos* . Obtenido de Blog Corponet: <https://blog.corponet.com/calidad-del-servicio-que-es-tipos-y-como-medirlo#:~:text=sobre%20este%20tema.-,Qu%C3%A9%20es%20la%20calidad%20del%20servicio,servicios%20prestados%20y%20sus%20expectativas.>

Correa, A., Gómez, R., & Cano, J. (octubre-diciembre de 2010). Gestión de almacenes y tecnologías de la información y comunicación (TIC). *Revista Estudios Gerenciales*, 26, 117, 145-171. Obtenido de [https://doi.org/10.1016/S0123-5923\(10\)70139-X](https://doi.org/10.1016/S0123-5923(10)70139-X).

De La Cruz, M., & Pineki, K. (2019). Gestión en el almacén de mercadería y su Incidencia en la rentabilidad de la empresa comercial Multiútiles Express E.I.R.L del distrito de Lima Periodo - 2018. *[Tesis para título profesional de Contador Público]*. Universidad Privada del Norte, Lima. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/23503/Macedonio%20Samuel%2c%20De%20la%20Cruz%20Sotomayor-Karla%20Lizbeth%2c%20Pineki%20Flores.pdf?sequence=8&isAllowed=y>

Díaz, V. (2009). *Metodología de la investigación científica y bioestadística*. Santiago de Chile: RIL Editores.

Elizalde-Marín, L. (noviembre de 2018). Gestión de almacenes para el fortalecimiento de la administración de inventarios. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*. Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/11/almacenes-inventarios.html>

Hernandez-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill Education.

Hernandez-Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta. Edición ed.). México: Mc Graw Hil.

Mecalux. (20 de 11 de 2020). *Las ventajas del control automático de entradas y salidas del almacén*. Obtenido de Blog Mecalux:  
<https://www.mecalux.pe/blog/control-entradas-y-salidas-almacen#:~:text=El%20objetivo%20del%20control%20de,instalaci%C3%B3n%20est%C3%A1%20respondiendo%20con%20eficacia>.

Merchor, L. (2019). Gestión logística y control de inventarios de la empresa Corrales & Cia S.A.C., Lima - 2019. *(Tesis pra Licenciatura en Administración)*. Universidad Autónoma del Perú, Lima, Perú. Obtenido de <https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/1751/Merchor%20Alvarado%2c%20Luis%20Armando.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ramos, A. (2023). Gestión de almacenes y su incidencia en las ventas en la empresa IDISAC, Lima 2022. *[Tesis para título profesional de Licenciado en Administración]*. Universidad César Vallejo. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/107520/Ramos\\_EA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/107520/Ramos_EA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

# **ANEXOS**

**Anexo 01: Matriz de Consistencia**  
**Gestión de almacenes y su incidencia en la eficiencia de las empresas comerciales del distrito de Huacho, 2022**

| PROBLEMAS                                                                                                                                                     | OBJETIVOS                                                                                                                                                                                  | HIPÓTESIS                                                                                                                                                                     | VARIABLES E INDICADORES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | METODOLOGÍA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>PROBLEMA PRINCIPAL:</b><br>¿De qué forma la gestión de almacenes incide en la eficiencia de las empresas comerciales del distrito de Huacho, 2022?         | <b>OBJETIVO GENERAL:</b><br>Determinar el grado de incidencia que existe entre la gestión de almacenes y la eficiencia de las empresas comerciales del distrito de Huacho, 2022.           | <b>HIPÓTESIS GENERAL:</b><br>Existe incidencia significativa entre la gestión de almacenes y la eficiencia en las empresas comerciales del distrito de Huacho, 2022.          | <b>X. VARIABLE 1</b><br>Gestión de almacenes<br><br><b>DIMENSIONES:</b><br>X.1. Gestión de entradas y salidas<br>X.2. Almacenamiento de productos<br>X.3. Control de inventarios<br><br><b>INDICADORES:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Control productos adquiridos</li><li>Atención de pedidos</li><li>Tiempos de reposición</li><li>Rotación del inventario</li><li>Manejo de stocks</li><li>Deterioro de productos</li><li>Tiempo de inventariado</li><li>Costos de mantenimiento</li><li>Exactitud del inventario</li></ul> | <b>TIPO DE INVESTIGACIÓN:</b><br>Básica.<br><br><b>NIVEL DE INVESTIGACIÓN:</b><br>Descriptivo – correlacional<br><br><b>ENFOQUE:</b><br>Estudio cuantitativo<br><br><b>DISEÑO:</b><br>No experimental<br><br>Responde a la siguiente fórmula:<br><br>M = Ox → Oy<br><br>M = Muestra.<br>O = Observación.<br>X = Gestión de almacenes<br>Y = Eficiencia<br>r = Relación de variables<br><br><b>POBLACIÓN:</b><br>La población estará compuesta por 60 personas entre propietarios, funcionarios y trabajadores de las empresas comerciales del distrito de Huacho, 2022.<br><br><b>MUESTRA:</b><br>Estará constituida por las 60 personas entre propietarios, funcionarios y trabajadores de las empresas comerciales del distrito de Huacho, 2022. |
| <b>PROBLEMA ESPECÍFICOS:</b><br>1. ¿De qué manera la gestión de almacenes incide en la rentabilidad de las empresas comerciales del distrito de Huacho, 2022? | <b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</b><br>1. Determinar el grado de incidencia que existe entre la gestión de almacenes y la rentabilidad de las empresas comerciales del distrito de Huacho, 2022. | <b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:</b><br>1. Existe incidencia significativa entre la gestión de almacenes y la rentabilidad de las empresas comerciales del distrito de Huacho, 2022. | <b>Y. VARIABLE DEPENDIENTE</b><br>Eficiencia<br><b>DIMENSIONES:</b><br>Y.1. Rentabilidad<br>Y.2. Calidad del servicio<br>Y.3. Gestión del personal<br><b>INDICADORES:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Rentabilidad de las ventas</li><li>Rentabilidad Comercial</li><li>Costos por pedido</li><li>Devolución de productos</li><li>Pedidos Atendidos</li><li>Pedidos Insatisfechos</li><li>Reclamos de clientes</li><li>Tiempos de entrega</li><li>Incidentes originados por personal</li></ul>                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 2. ¿De qué forma la gestión de almacenes incide en la calidad del servicio de las empresas comerciales del distrito de Huacho, 2022?                          | 2. Determinar el grado de incidencia que existe entre la gestión de almacenes y la calidad del servicio de las empresas comerciales del distrito de Huacho, 2022.                          | 2. Existe incidencia significativa entre gestión de almacenes y la calidad del servicio de las empresas comerciales del distrito de Huacho, 2022.                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 3. ¿De qué manera la gestión de almacenes incide en la gestión del personal de las empresas comerciales del distrito de Huacho, 2022?                         | 3. Determinar el grado de incidencia que existe entre la gestión de almacenes y la gestión del personal de las empresas comerciales del distrito de Huacho, 2022.                          | 4. Existe incidencia significativa entre la gestión de almacenes y la gestión del personal de las empresas comerciales del distrito de Huacho, 2022.                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, CONTABLES Y FINANCIERAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS

**CUESTIONARIO**

Estimado señor (a):

El presente instrumento se ha elaborado con el objetivo de conocer su opinión acerca de la investigación titulada: **“Gestión de almacenes y su incidencia en la eficiencia de las empresas comerciales del distrito de Huacho, 2022”**; la información que usted proporcione de manera objetiva y veraz será de mucha utilidad para los fines del presente estudio.

Sírvase responder todas las preguntas marcando con una “X” en el recuadro que corresponda::

N = Nunca (1)    CN = Casi Nunca (2)    AV = A Veces (3)    CS = Casi Siempre (4)    S = Siempre (5)

| Nº                                              | Preguntas                                                                                                                        | N<br>(1) | CN<br>(2) | AV<br>(3) | CS<br>(4) | S<br>(5) |
|-------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-----------|-----------|-----------|----------|
| <b>VARIABLE: GESTIÓN DE ALMACENES</b>           |                                                                                                                                  |          |           |           |           |          |
| <b>Dimensión: Gestión de entradas y salidas</b> |                                                                                                                                  |          |           |           |           |          |
| 01                                              | ¿Es política de la empresa planificar oportunamente la compra de mercadería que luego será comercializada?                       |          |           |           |           |          |
| 02                                              | ¿Con la finalidad de determinar los productos a adquirir, se evalúa constantemente lo que oferta el mercado?                     |          |           |           |           |          |
| 03                                              | ¿Se efectúa solicitud de cotizaciones de productos para comparar las ofertas, de manera que se compre lo más conveniente para la |          |           |           |           |          |
| 04                                              | ¿El ingreso de los productos al almacén se realiza previa la verificación de que cumplan con los requerimientos y requisitos     |          |           |           |           |          |
| 05                                              | ¿La salida de productos del almacén se realizan previa la verificación de un documento oficial que sustente el movimiento?       |          |           |           |           |          |
| <b>Dimensión: Almacenamiento de productos</b>   |                                                                                                                                  |          |           |           |           |          |
| 06                                              | ¿Se tiene como política que los productos adquiridos ingresen previamente al almacén para el control correspondiente?            |          |           |           |           |          |
| 07                                              | ¿Se cuenta en la empresa con un ambiente adecuado para el almacenamiento de los productos adquiridos?                            |          |           |           |           |          |
| 08                                              | ¿Se tiene adecuadamente organizado el almacén de manera que la manipulación de los productos sea realizada con facilidad?        |          |           |           |           |          |
| 09                                              | ¿Cree usted que el proceso de almacenamiento de los productos cumple con los objetivos y metas empresariales?                    |          |           |           |           |          |
| 10                                              | ¿Se producen mermas y desmedros de productos significativos producto del sistema de almacenamiento?                              |          |           |           |           |          |
| <b>Dimensión: Control de inventarios</b>        |                                                                                                                                  |          |           |           |           |          |
| 11                                              | ¿El control de los inventarios se realiza utilizando sistemas informáticos adecuados?                                            |          |           |           |           |          |
| 12                                              | ¿El registro de los movimientos de entrada y salida de productos se realiza de manera oportuna?                                  |          |           |           |           |          |
| 13                                              | ¿Es política de la empresa realizar periódicamente el inventario físico de los productos del almacén?                            |          |           |           |           |          |
| 14                                              | ¿Se efectúa la conciliación de las cantidades arrojadas por el inventario físico con los que el sistema de control informa?      |          |           |           |           |          |
| 15                                              | ¿Se tiene implementado procedimientos para proteger los bienes almacenados, tales como seguros?                                  |          |           |           |           |          |

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, CONTABLES Y FINANCIERAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS

**CUESTIONARIO**

Estimado señor (a):

El presente instrumento se ha elaborado con el objetivo de conocer su opinión acerca de la investigación titulada: **“Gestión de almacenes y su incidencia en la eficiencia de las empresas comerciales del distrito de Huacho, 2022”**; la información que usted proporcione de manera objetiva y veraz será de mucha utilidad para los fines del presente estudio.

Sírvase responder todas las preguntas marcando con una “X” en el recuadro que corresponda:

N = Nunca (1)    CN = Casi Nunca (2)    AV = A Veces (3)    CS = Casi Siempre (4)    S = Siempre (5)

| Nº                                     | Preguntas                                                                                                                               | N<br>(1) | CN<br>(2) | AV<br>(3) | CS<br>(4) | S<br>(5) |
|----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-----------|-----------|-----------|----------|
| <b>VARIABLE: EFICIENCIA</b>            |                                                                                                                                         |          |           |           |           |          |
| <b>Dimensión: Rentabilidad</b>         |                                                                                                                                         |          |           |           |           |          |
| 01                                     | ¿Es política de la empresa gestionar eficientemente los recursos de la organización como factor generador de rentabilidad?              |          |           |           |           |          |
| 02                                     | ¿Se gestiona y controla el nivel de costos y gastos para buscar la eficiencia empresarial?                                              |          |           |           |           |          |
| 03                                     | ¿Utiliza la empresa indicadores financieros para monitorear la rentabilidad empresarial?                                                |          |           |           |           |          |
| 04                                     | ¿Se utilizan los indicadores de rentabilidad como factores claves para redireccionar el proceso de toma de decisiones?                  |          |           |           |           |          |
| 05                                     | ¿Se tiene como política evaluar periódicamente si se vienen logrando los objetivos y metas de rentabilidad de la empresa?               |          |           |           |           |          |
| <b>Dimensión: Calidad del servicio</b> |                                                                                                                                         |          |           |           |           |          |
| 06                                     | ¿El proceso de atención al cliente se realiza de acuerdo con estándares que garanticen su satisfacción?                                 |          |           |           |           |          |
| 07                                     | ¿Los productos que se ofertan cumplen con estándares de calidad previamente establecidos?                                               |          |           |           |           |          |
| 08                                     | ¿La empresa ha determinado estándares que garanticen que el producto comprado por el cliente es de buena calidad?                       |          |           |           |           |          |
| 09                                     | ¿Se realizan con posterioridad a las ventas un servicio de post venta para verificar la satisfacción del cliente?                       |          |           |           |           |          |
| 10                                     | ¿Se evalúa la satisfacción del cliente en base a indicadores claves acerca del servicio ofrecido?                                       |          |           |           |           |          |
| <b>Dimensión: Gestión del Personal</b> |                                                                                                                                         |          |           |           |           |          |
| 11                                     | ¿Cómo parte de la cultura de la organización Se promueve que el personal de la empresa trabaje en equipo?                               |          |           |           |           |          |
| 12                                     | ¿El personal es permanentemente capacitado para optimizar sus formas de atender al cliente?                                             |          |           |           |           |          |
| 13                                     | ¿Es política de la empresa motivar al personal que demuestra un mejor rendimiento en la labor encomendada?                              |          |           |           |           |          |
| 14                                     | ¿Al personal de la empresa que logra un mejor rendimiento se le promueve a un mejor cargo u ocupación?                                  |          |           |           |           |          |
| 15                                     | ¿Se trabaja en base al logro de indicadores claves como tiempos de entrega de productos, reclamos de clientes, niveles de satisfacción? |          |           |           |           |          |