



Análisis del Control de Almacén, en una Empresa de Inversiones

Analysis of Warehouse Control, in an Investment Company

Análise do Controle de Armazém, em uma Empresa de Investimento

Kenia Carol Alejo Canchari

alekenia10@ucvvirtual.edu.pe

 <https://orcid.org/0000-0001-7047-8657>

Universidad César Vallejo, Lima, Perú

Esther Gonzales Huayta

gonesthe06@ucvvirtual.edu.pe

 <https://orcid.org/0000-0002-5710-2230>

Universidad César Vallejo, Lima, Perú

Recibido: 16 de junio de 2022

Aceptado: 26 de diciembre de 2022

Resumen

El propósito del presente estudio fue analizar el control de almacén de la empresa Inversiones A'ngghiam, por medio de una metodología de tipo descriptiva y un diseño no experimental. La población censal estuvo conformada por 20 colaboradores de la empresa en mención, en cuanto a la técnica de recolección de datos empleada fue la encuesta y el instrumento fue un cuestionario con respuesta cerrada de escala tipo Likert, el mismo que fue elaborado para el contexto y que contó con los requisitos de validez por juicio de expertos y confiabilidad (alfa de Cronbach = 80.4%). Los resultados arrojaron una calificación regular del control de almacén del 95% y de eficiencia en un 5%, el control de ingreso de la mercadería se calificó como deficiente en un 25%, regular en un 70% y un 5% es eficiente; el control de almacenamiento se calificó como deficiente en un 5%, regular en un 90% y eficiente en un 5%; por último, el control de salida se calificó como deficiente en un 25%, como regular en un 70% y como eficiente en un 5%. Se concluye que el control de inventario no es eficiente al 100%, debido que los colaboradores desconocen los procedimientos que establece la empresa, por tal motivo no tienen claro los objetivos y metas planteadas por la organización.

Palabras claves: Control de almacén, ingreso, almacenamiento y salida de la mercadería.

Abstract

The purpose of this study was to analyze the warehouse control of the company Inversiones A'ngghiam, through a descriptive methodology and a non-experimental design. The census population was made up of 20 employees of the company in question, in terms of the data collection technique used was the survey and the instrument was a questionnaire with a closed Likert-type scale, the same one that was prepared for the context and which met the validity requirements by expert judgment and reliability (Cronbach's alpha = 80.4%). The results showed a regular rating of the warehouse control of 95% and efficiency in 5%, the control of merchandise entry was rated as deficient in 25%, regular in 70% and 5% is efficient; storage control was rated as deficient in 5%, regular in 90% and efficient in 5%; Finally, the output control was rated as deficient in 25%, as regular in 70% and as efficient in 5%. It is concluded that inventory control is not 100% efficient, because the employees are unaware of the procedures established by the company, for this reason they are not clear about the objectives and goals set by the organization.

Keywords: Warehouse control, entry, storage and exit of merchandise

Resumo

O objetivo deste estudo foi analisar o controle de armazém da empresa Inversiones A'ngghiam, através de uma metodologia descritiva e de um desenho não experimental. A população censitária foi composta por 20 funcionários da empresa em questão. Quanto à técnica de coleta de dados utilizada foi o survey e o instrumento foi um questionário de resposta fechada com escala tipo Likert, que foi desenvolvido para o contexto e que atendeu aos requisitos de validade por julgamento de especialistas e confiabilidade (alfa de Cronbach = 80,4%). Os resultados mostraram uma classificação regular de controle de armazém de 95% e eficiência de 5%, o controle de entrada de mercadorias foi classificado como deficiente em 25%, regular em 70% e 5% é eficiente; o controle de armazenamento foi classificado como 5% ruim, 90% regular e 5% eficiente; finalmente, o controle de produção foi classificado como 25% deficiente, 70% regular e 5% eficiente. Conclui-se que o controle de estoque não é 100% eficiente, pois os colaboradores desconhecem os procedimentos estabelecidos pela empresa, por este motivo não têm clareza sobre os

objetivos e metas traçados pela organização.

Palavras-chave: Controle de armazém, entrada, armazenamento e saída de mercadorias.

Introducción

En la actualidad, la ciudad de Juliaca alberga algunas empresas distribuidoras mayoristas de productos con ciertas deficiencias en cuanto al control de sus almacenes, debido a la observancia de pérdidas considerables de sus materiales como consecuencia de un inadecuado control en la fase de almacenamiento; del mismo modo, la falta de capacitación de los colaboradores ha generado falencias, pues no se están ejecutando las actividades de control de manera eficiente, por lo que repercute de manera negativa en los beneficios económicos de la empresa.

En el caso específico de la Empresa Inversiones A'ngwiam EIRL, ubicada en la ciudad de Juliaca, con domicilio fiscal en la urbanización amauta manzana B lote 09, inició sus actividades comerciales en el 2018 y en la actualidad se dedica a la actividad de Venta por mayor de alimentos, bebidas y tabaco, la misma que se encuentra adscrita al régimen MYPE tributario del impuesto a la renta de tercera categoría; según la declaración del gerente general, en los dos últimos años pertenecientes al episodio de la pandemia, se han presentado pérdidas de los productos, por lo que se asume que el control que se efectúa a la mercadería es inadecuado.

En cuanto a la dimensión control de ingreso de mercaderías, se ha evidenciado el incumplimiento de actividades de verificación de la calidad de las mercaderías, que ha devenido en pérdidas para la empresa; en lo que respecta a la verificación de la cantidad a recibir, también se detectaron pérdidas por productos faltantes, los que fueron incongruentes a lo solicitado. Por último, la falta de verificación de la documentación generó pérdidas por productos faltantes que no guardaban relación con los comprobantes recepcionados.

En lo que refiere a la dimensión almacenamiento de mercaderías, el indicador codificación y clasificación de las mercaderías, presenta encargados de almacén que no realizan correctamente sus funciones. En cuanto a la ubicación de los productos, se observó el deterioro frecuente de las mercaderías, así como el control esporádico del área

de almacén.

En cuanto a la dimensión salida de mercadería de los productos, al efectuar la emisión de la documentación de salida del producto, no se realiza la actualización de los documentos. Con respecto a la entrega de mercadería, se observó que no se está cumpliendo la entrega de los productos de manera oportuna, generando insatisfacción en los clientes.

A nivel nacional, existen una infinidad de empresas comerciales que a pesar de ser consideradas como las más grandes y las que más crecimiento económico generan, tienden a presentar una serie de deficiencias en cuanto al manejo y control de sus almacenes

Por lo señalado anteriormente, se planteó como problema general ¿Cuál es la Situación del Control de Almacén, en la Empresa Inversiones A'ngghiam Empresa Individual de Responsabilidad Limitada, Juliaca, 2022, Perú?, de tal importancia se formuló los problemas específicos, (1) ¿Cuál es la Situación del Control de Ingreso de Mercaderías?, (2) ¿Cuál es la Situación del Control de Almacenamiento de Mercaderías? y (3) ¿Cuál es la Situación del Control de Salida de Mercaderías?

La investigación se justifica de manera práctica en la recolección de información que permita corregir las deficiencias encontradas en el área de almacén de la empresa Inversiones A'ngghiam EIRL, las cuales pueden ser consideradas por otras empresas que presenten problemas similares en el almacenamiento de su mercadería.

La investigación se justifica en lo social porque genera satisfacción en el cliente, pues se tendrá mejoras considerables en la entrega del producto de manera oportuna, generando al mismo tiempo un beneficio económico para la empresa.

Para obtener los resultados de la investigación, se establece el siguiente objetivo general: Analizar el Control de Almacén en la Empresa Inversiones A'ngghiam EIRL, Juliaca, 2022, Perú. De igual manera se optó por los siguientes objetivos específicos: (1) Analizar el Control de Ingreso de Mercaderías, (2) Analizar el Control de Almacenamiento de Mercaderías y (3) Analizar el Control de Salida de Mercaderías.

Metodología

El tipo de investigación es el nivel descriptivo, según Hernández Sampieri y Torres Mendoza (2018) señala que la investigación descriptiva tiene el propósito es identificar los atributos, características y perfiles de la persona, grupo, comunidad, proceso, objeto u otro fenómeno a analizar. Muñoz Rocha (2016), en la investigación descriptiva, diseñan el proceso de descubrir las características o propiedades de grupos, personas o fenómenos específicos; Estas correlaciones ayudan a identificar o describir el comportamiento o atributo de una población, evento o fenómeno bajo investigación sin tener que explicarlo causalmente.

El estudio presentó un diseño no experimental, ya que fue diseñado sin manipulación intencional de variables. Pues según Pino Gotuzzo, (2018), los diseños no experimentales son estudios realizados sin manipulación intencional de variables, en el que los hechos se observan en su entorno natural antes del análisis. Hernández-Sampieri y Torres Mendoza (2018) indican investigaciones realizadas sin manipulación intencional de variables, donde los sucesos son observados en su medio natural con el único propósito de analizarlos. Una vez más, esto es periférico porque los datos se recopilan de forma inmediata y simultánea para caracterizar las variables y analizar y explicar las dependencias (Alvarez Risco, 2020).

La investigación es de diseño no experimental, ya que se observó cómo se ejecutó el control de almacén en la Empresa Inversiones A'ngghiam ERIL, sin manipular la información. Posterior a ello, la variable control de almacén fue evaluada con el propósito de obtener los resultados.

Se utilizó una variable de estudio el control de almacén, asimismo con sus tres dimensiones Control de ingreso de mercadería, control de almacenamiento de mercadería y control de salida de mercadería.

El estudio se realizó con una muestra de la población (estudio censal) de 20 colaboradores que realizan actividades directamente en el área de almacén (1 jefe de almacén, 4 auxiliares, 6 choferes minoristas, 1 chofer mayorista, 6 repartidores minoristas y 2 repartidores mayoristas) de la empresa Inversiones A'ngghiam EIRL., Esta información se recopilara de recursos humanos.

De acuerdo con Ñaupas et al. (2016), es un grupo de personas, cosas o medidas que comparten cualidades y pueden verse en un punto determinado ya través de las cuales se realiza una investigación. Para Arias Odon (2018), más concretamente, con la población objetivo las conclusiones del estudio serán generales y representa un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes. Esto está establecido por las preguntas y objetivos de la investigación.

Para Valderrama Mendoza (2015), un universo demográfico o estadístico es un conjunto finito o infinito de elementos, entidades o cosas que comparten propiedades o características observables. Entonces podemos hablar de hogares, empresas, organizaciones, votantes, automóviles, beneficiarios de programas de distribución de alimentos en zonas particularmente pobres, etcétera.

En relación a este estudio la unidad de Análisis fueron los trabajadores de almacén. Para Hernández Sampieri y Torres Mendoza, (2018), las unidades o análisis son piezas de datos narrativos que se utilizan para crear o descubrir categorías que describen conceptos interesantes y sus relaciones, forman una declaración del problema y lo ayudan a comprender el fenómeno que se analiza.

La unidad de análisis es la unidad desde la cual se recuperan finalmente los datos o la información. A menudo son los mismos, pero no siempre.

En la investigación se consideró la técnica de la encuesta. Para López Roldán y Fachelli (2015), la encuesta es una técnica ampliamente utilizada en las ciencias sociales y se ha expandido con el tiempo para incluir la investigación; ahora se piensa que es un evento al que todos han asistido al menos una vez en su vida o estarán presentes; según, Arias Odon (2018), la encuesta se define como una técnica para recopilar información proporcionada por un grupo o grupos de entidades sobre sí mismo o relacionada con un tema en particular. Para este estudio se realizó una encuesta como técnica de recolección de datos y se elaboró con variables únicas incluidas para cada dimensión e indicadores identificados.

El instrumento que se utilizó en la investigación es el cuestionario. Las herramientas de encuesta son herramientas de investigación. Cuestionario es un documento escrito en forma de preguntas para recopilar con fines de investigación, y es una herramienta de investigación para recopilar datos de varias maneras, ya sea directa o virtual (Sánchez

Carlessi et al., 2018).

Para Arias Odon (2018), este es un formulario de preguntas escritas, en forma de herramienta o papel, que contiene un conjunto de preguntas. Esto se llama cuestionario autocompletado porque tiene que ser completado por el encuestado sin la intervención del entrevistador.

Arias Gonzáles (2020) menciona que el cuestionario es una herramienta de recopilación de datos ampliamente utilizada en el estudio científico. Consta en una variedad de preguntas formuladas y detalladas numéricamente en un cuadro y unas alternativas de respuestas que la persona encuestada debe contestar. No se encuentra una respuesta correcta o incorrecta, todo conduce a diferentes resultados y se aplican a la población humana.

Para este estudio se realizó una encuesta utilizando como herramienta el cuestionario de recolección de datos y teniendo en cuenta las variables de control del almacén y cada una de sus dimensiones e índices, los ítems incluidos en el cuestionario son los indicadores que constituirán cada pregunta de referencia.

Validez. Este requisito proviene del juicio de expertos. El cuestionario es revisado por juicio de expertos para garantizar la confiabilidad a los instrumentos de recopilación de datos.

Arias Odon (2018) demuestra que la fiabilidad del cuestionario busca medir directamente la variable en función de los objetivos de la investigación. Esto significa que estas preguntas sólo girarán en torno a lo que debe entenderse o medirse.

La relevancia se define como la medida en que la evidencia y la teoría respaldan la interpretación de los resultados de la prueba o el uso previsto del instrumento de medición. (American Educational Research Association et al., 2018).

Confiabilidad. Para evaluar la confiabilidad del instrumento, se utilizó la prueba estadística Alpha de Cronbach para determinar el nivel de la confiabilidad de las variables utilizadas en este trabajo de investigación con el objetivo de aplicar un instrumento fiable, se realizó el análisis de consistencia interna alfa de Cronbach, a nivel de variable (control de almacén).

Para Mata Solís (2020), la fiabilidad y la relevancia son conceptos claramente complementarios, ocupando un lugar importante para gestión de la calidad del estudio y, en el caso particular de los métodos cuantitativos, asegurando la precisión y generalidad de los resultados, así como su potencial de reproducibilidad interna y externa.

Para garantizar la confiabilidad de la herramienta, la verificación previa se realiza en base a juicio de expertos y debe ser firmada por expertos contables 02 y expertos en método 01 para asegurar la veracidad de la información obtenida y garantizar la confiabilidad, y al mismo tiempo garantizar la fiabilidad en los datos registrados los componentes Sensibilidad y coherencia.

Para demostrar la confiabilidad del instrumento a fin de obtener mejores resultados consistentes y coherentes, para realizar preguntas al personal que labora en almacén se empleó el método de fiabilidad de Alfa de Cronbach y representa una medida de consistencia interna que verifica si el instrumento que se está examinando recopila información relevante que nos pueda llevar a conclusiones que varía de 0 a 1 y tiene un alto grado de precisión. La confianza razonable es 0,70.

El proceso utilizado para desarrollar este estudio será el siguiente: Se comenzó seleccionando la variable para determinar el título del estudio, luego pasó a solicitarse la autorización de la empresa inversiones A'ngiam empresa individual de responsabilidad limitada, el permiso de la empresa se encuentra en el Anexo 9, una vez autorizado se procedió a elaborar la matriz de consistencia, operacional e instrumental donde se estableció las preguntas por cada dimensión e indicador, asimismo se procederá a realizar la validación de expertos relacionados al tema.

Por consiguiente, se realizó la impresión de los cuestionarios para la aplicación a los 20 colaboradores que se encuentran distribuidos en el área de almacén lo cual representan la población, después de ello se recolectó toda la información obtenida de los participantes.

El método que se aplicó es el método deductivo. Según Baena Paz (2017), la deducción comienza con principios amplios y avanza hacia casos específicos, así que no dará ningún problema. Después de aceptar los axiomas, las suposiciones y definiciones, los teoremas y otras situaciones concretas se vuelven claras y precisas. Lo cual esto dice que no fue un caso de inducción porque estás generalizando de observaciones finitas a

observaciones ilimitadas.

De esta manera de pensar, las conclusiones de los argumentos son lo primero, por lo que solo necesita analizarlos para encontrar los resultados. La verificación de la información obtenida en este estudio fue realizado posteriormente a la recolección de información mediante la aplicación de los instrumentos previamente validados, los mismos que conllevaron a describir los últimos datos de manera descriptiva en cuadros para que sean entendibles, que permitieron simplificar la información, para lo cual fue necesario emplear herramientas y programas informáticos.

Con el propósito de otorgar un adecuado análisis para cada explicación de los datos obtenidos, en la investigación se utilizó el método cuantitativo que se obtendrá mediante los estadísticos descriptivos por medio de tablas estadísticas de distribución de frecuencias utilizando el programa SPSS 26 para de este modo presentar una información clara respecto de los objetivos planteados.

El estudio se realizó con la aprobación del director general de la empresa y con la disposición de los empleados, para ello se garantizó la confidencialidad, con ello los datos que se obtuvieron fueron analizados según fueron obtenidos fueron analizados en su amplitud, no sufrieron modificación alguna.

La investigación realizada incluye solamente información real y confiable presentada por las personas involucradas en la problemática de estudio. Para respetar la autenticidad de los datos citados en el trabajo se usó como base la ley N° 27806 “Ley de transparencia y acceso a la información pública”, por lo que se ha citado propiamente y parafraseado a los autores mencionados en la Bibliografía. Asimismo. Se ha cumplido con respetar en principio de confidencialidad de la información, por lo que no se hizo pública las opiniones por trabajador de la empresa para no generar posibles problemas laborales a los participantes. También se consideró el estilo APA (7.ª ed.) para la redacción del informe final (American Psychological Association, 2020).

Resultados

En base al desarrollo del objetivo general, el cual buscó analizar del Control de almacenamiento, se partió del establecimiento del baremo para la variable en mención y

sus dimensiones, se efectuó previa agrupación del puntaje obtenido, a través de un baremo que se detalla en la tabla 1; es así que, la variable Control de almacén obtuvo una calificación mínima de 17 y máxima de 85, teniendo como intervalos de las escalas Deficiente (17 – 39), Regular (40 – 62) y Eficiente (63 – 85). Poner

Cada una de las dimensiones a su vez cuentan con sub escalas; así la dimensión 1 denominada Control de Ingreso de la mercadería presenta la subescala de Deficiente (7 – 17), Regular (18 – 26) y Eficiente (27 – 35). La dimensión 2 denomina Control del almacenamiento de la mercadería presenta la subescala de Deficiente (6 – 14), Regular (15 – 22) y Eficiente (23 – 30); en tanto la dimensión 3 denominada Control de Salida de la mercadería, cuenta con una subescala de Deficiente (4 – 10), Regular (11 – 15) y Eficiente (16 – 20).

Tabla 1

Baremo del Control de inventario

VARIABLES Y DIMENSIONES	BAREMO
X: Control de almacén	Puntaje Min. 17 a puntaje Max. 85 Deficiente de 17 – 39 Regular de 40 – 62 Eficiente de 63 – 85
X1: Control de Ingreso de la mercadería	Puntaje Min. 7 a puntaje Max. 35 Deficiente es 7 – 17 Regular es de 18 – 26 Eficiente es de 27 – 35
X2: Control del almacenamiento de la mercadería	Puntaje Min. 6 a puntaje Max. 30 Deficiente es de 6 – 14 Regular es de 15 – 22 Eficiente es de 23 – 30
X3: Control de salida de la mercadería	Puntaje Min. 4 a puntaje Max. 20 Deficiente es de 4 – 10 Regular es de 11 – 15 Eficiente es de 16 – 20

En la Tabla 2, se observó que el Control de ingreso de la mercadería obtuvo una calificación de regular en la mayoría (95%) de los encuestados, seguido de una valoración Eficiente de manera complementaria (5%); por lo que se puede sostener que las actividades de todo el proceso de control en el almacén se cumplen de manera regular, lo cual amerita investigar sobre las fases que comprometen más este resultado.

Esto se debe a que el personal del almacén no realiza una buena recepción de los productos, esto incluye que no cuentan los productos de forma completa y precisa, además de presentar una supervisión escasa y deficiente de las mismas, debido a la falta de personal capacitado para administrar el sistema de control de almacén, por lo que se puede aseverar que el proceso de control de almacén todavía presenta muchas limitaciones e inconvenientes, además de esto el control del almacén también necesita reorganizar la estructura y el método de trabajo ya que algunos trabajadores presentan un mayor conocimiento por la trayectoria que tienen en la empresa.

Tabla 2

Evaluación del Control de almacén

Calificación	Puntuación	Encuestados	Porcentaje (%)
Regular	Min. 40 – Max. 62	19	95.00
Eficiente	Min. 63 – Max. 85	1	5.00
Total		20	100.00

Con relación al objetivo específico 1, el cual buscó analizar el Control de Ingreso de la mercadería, se observó en la Tabla 3, que las actividades propias de esta fase, se califica en su mayoría (70%) de manera Regular, seguido de una calificación deficiente en un 25% y de manera Eficiente sólo en un complemento del 5%; lo que quiere decir que los requerimientos de mercadería, la recepción de las mismas en aspectos de cantidad y calidad, además de la verificación de la documentación, presentan no se encuentran realizándose de manera adecuada.

Los resultados se deben a que no se realiza un control total de los ingresos en el

almacén, por lo que no es posible tener un inventario exacto, calidad de la mercadería, especificaciones de la mercadería y un responsable de recepción. La razón es que el personal del almacén no recibe bien los productos, no calcula los productos de forma completa y con supervisión deficiente, esto se debe a que el personal no es permanente en el área, porque no está bien capacitado y sus funciones no están claramente definidas, por lo que pocos conocen de los procesos de recepción y verificación de las mercancías.

Tabla 3

Evaluación del ingreso del producto

Calificación	Puntuación	N° de trabajadores	Porcentaje (%)
Deficiente	Min. 2 – Max. 17	5	25.00
Regular	Min. 18 – Max. 26	14	70.00
Eficiente	Min. 27– Max. 35	1	5.00
Total		20	100.00

En base al desarrollo del objetivo específico 2, se obtuvo (ver Tabla 4), que la mayoría de los encuestados (90%), perciben como regular el control de almacenamiento de la mercadería, por otro lado la percepción de Deficiente y Eficiente comparten el mismo porcentaje (5%); lo que quiere decir la acciones de ubicación, clasificación y codificación de la mercadería no es adecuada, al igual que la infraestructura del anaquel, el control físico de la mercadería y el mantenimiento que se le da a las instalaciones.

Esto significa que la empresa no almacena los productos correctamente y existen falencias de clasificación y distribución de productos, originando que las mercaderías se malogren rápidamente porque no se encuentra en el área correcta, ya que los andamios no están posicionados correctamente para cada producto y el ambiente de almacén es inadecuado para las mercadería; se observó que existen pocos trabajadores que poseen mayor conocimiento sobre el manejo de los insumos, estos fueron asignados porque realizan sus funciones de forma óptima por la experiencia y conocimientos obtenidos.

Tabla 4*Evaluación del control de almacenamiento de la mercadería*

Calificación	Puntuación	N° de trabajadores	Porcentaje (%)
Deficiente	Min. 6 – Max. 14	1	5.00
Regular	Min. 15 – Max. 22	18	90.00
Eficiente	Min. 23 – Max. 30	1	5.00
Total		20	100.00

En base al desarrollo del objetivo específico 3, el cual buscó analizar el control de salida de la mercadería, obtuvo (ver Tabla 5) que la fase fue evaluada es percibida en su mayoría (70%) como regular, seguido de una percepción de Deficiente en un 25% y Eficiente en un 5%, lo que quiere decir que las actividades relacionadas a la emisión de la documentación de salida, el control de las cantidades y calidad solicitadas, juntamente con la entrega de las mismas, no se realizan de manera adecuada y que amerita tomar medidas correctivas.

Esto significa que, dentro de la empresa, la salida de las mercaderías no se realiza adecuadamente, lo que genera un desequilibrio en el inventario y a su vez se convierte en un problema importante para la empresa, ya que se refleja en la pérdida de la mercadería, en la ausencia del soporte para el despacho, en el control de salida o si el vendedor tiene un pedido.

Casi siempre se emite un comprobante de pago y el producto siempre se verifica en el momento del pago; por lo tanto, se puede establecer que la empresa que revisa sus productos, en algunos casos no emite comprobante de pago; sin embargo, existen muy pocos casos en los que no se dio un comprobante de pago.

Tabla 5*Calificación para Control de salida de mercadería*

Calificación	Puntuación	N° de trabajadores	Porcentaje (%)
Deficiente	Min. 4 – Max. 10	5	25.00
Regular	Min. 11 – Max. 15	14	70.00
Eficiente	Min. 16 – Max. 20	1	5.00
Total		20	100.00

Discusión

La distribución porcentual del control de almacén, según lo analizado en los resultados, evidencia que en la empresa Inversiones A'ngiam Empresa Individual de Responsabilidad Limitada, obtuvo una calificación de regular en la mayoría (95%) de los encuestados, seguido de una valoración eficiente de manera complementaria (5%), indica que se encuentran falencias en el control de los ingresos, almacenamiento y salida de mercadería.

Según los resultados de Diego Caycho et al. (2019), la empresa no lleva un adecuado control de ingreso, control de almacenamiento y control de salida, se logró observar que el 25% del personal indica que se realiza un control de existencias de nivel alto, así mismo el 50% del personal expresó que se realiza un control de existencias de nivel medio y un 25% mencionó lo contrario, por lo que se evidencia que la empresa no controla bien sus productos.

Por su parte, Mamani Cabrera (2020) percibe resultados bajos, en los cuales se observan fallas en el control de existencias, debido a que el personal no cumple con una función específica. El manejo de inventarios en la empresa es improvisado y fue establecido bajo la experiencia de las necesidades de funcionamiento, el mismo que no deja de ser funcional y percibido como eficiente por la gran parte de los colaboradores de la organización (77.8%); sin embargo, persisten algunos errores en el manejo de inventarios, porque los empleados no cumplen con una función específica.

Arias Calle y Salazar Hernández (2021) sostienen que los ingresos de mercaderías en esta etapa se encuentran bajo el control de la normativa y supervisión a cargo. El caso de estudio de Ponce Pillaca (2021), se demuestra que la percepción es deficiente; por lo tanto, se realizará un planteamiento de mejora para la fase inicial del proceso, con una buena implementación del sistema y al personal adecuado, para verificar y registrar los ingresos de mercadería a la empresa.

Fernández Rojas y Núñez Parra (2021) señalan en sus resultados que no tienen una adecuada capacitación en el almacenamiento de mercaderías, que simplemente reciben los productos y los envasan improvisadamente sin codificar; si bien cuentan con un gran

almacén, no garantizan la buena distribución de los productos, lo que genera una falta de comprensión del producto, lo que lleva al desconocimiento del bien y sus características de almacenamiento.

Holquin Chañi (2021) indica también que obtuvieron en sus resultados, que el almacenamiento que se realiza lo califica en un nivel bajo, debido al mal almacenamiento de algunos productos, así como a la falta de limpieza y orden, lo que genera una disminución del inventario, lo que a su vez genera pérdidas económicas para la empresa y baja rentabilidad.

Del mismo modo, en los resultados de Argumedo Varona (2019), se confirma que la empresa necesita mejorar el control en esta área, confirma que el equipo que crea el área de almacén no está bien capacitado, lo que significa que el proceso de almacenamiento es inadecuado, lo que impide que la empresa logre su objetivo. La investigación de Flores López (2021), obtiene un resultado negativo en el control de salida de existencias, esto produce inquietudes y preocupaciones sobre las funciones a realizar, ya que no tienen personal capacitado y con conocimientos para seleccionar e inventariar; porque sus pérdidas afectan directamente las utilidades de la empresa.

Finalmente, las investigaciones demuestran que el manejo de control de almacén es fundamental en un negocio porque de él dependen las funciones vitales de un negocio, por lo que los investigadores coinciden en que el control de almacén brinda información detallada y confiable, eliminando las omisiones que impiden la toma de decisiones alineadas con los objetivos de la empresa.

Conclusiones

Con los resultados obtenidos se llegó a las siguientes conclusiones:

En el control de almacén, se pudo ver que los colaboradores clasifican el proceso como regular en un 95% y eficiente en un 5 %, lo que lleva a la necesidad de probar y replantear todos los procesos del control de almacén en la empresa, para mejorar los inconvenientes, esto sólo se puede lograr reduciendo las debilidades del proceso al máximo.

El ingreso de mercaderías es deficiente en un 25%, Regular en un 70% y eficiente en un 5%, lo cual demuestra que un proceso no puede considerarse perfecto, ya que no se están cumpliendo los procesos de verificación y registro de ingresos de mercaderías al momento de decepcionarlos.

El almacenamiento de mercaderías es deficiente en un 5 %, regular en 90 % y eficiente en un 5 %; por lo tanto, el proceso de almacenamiento no es el correcto ya que se encuentra falencias en cuanto a la clasificación, distribución y codificación de mercaderías, por lo que es necesario mejorar la etapa del proceso de almacenamiento de mercaderías.

La salida de mercaderías es deficiente en un 25 %, regular en un 70% y eficiente en un 5%, lo cual es preocupante porque no se está cumpliendo la mayoría de actividades de la fase de manera adecuada, por lo que este trabajo debe ser efectuados por empleados capacitados en el campo, ya que la pérdida de mercaderías afectará la utilidad neta de la empresa.

Referencias Bibliográficas

- Alvarez Risco, A. (2020). *Antecedentes de Investigación*.
[https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10819/NotaAcadémica_3_2818.04.2021%29_-_Antecedentes de Investigación.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10819/NotaAcadémica_3_2818.04.2021%29_-_Antecedentes_de_Investigación.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ambrosio Juárez, V. A. (2016). *Evaluación del control interno a procesos y transacciones*.
<https://www.gestiopolis.com/evaluacion-del-control-interno-procesos-y-transacciones/>
- American Educational Research Association, American Psychological Association, & National Council on Measurement in Education. (2018). *para Pruebas Educativas y Psicológicas*. 14. file:///C:/Users/ASUS/Documents/REQUISITOS CESAR VALLEJO/TRABAJOS REALIZADOS/citas para el resultado/spanish_standards_pdf.pdf

- American Psychological Association. (2020). Guía resumen del estilo APA. 2020. Arias Calle, C. del pilar, & Salazar Hernández, S. I. (2021). Facultad De Ciencias Empresariales Facultad De Ciencias Empresariales. In *Proceso de gestion de compras de la empresa Cencosud S.A. Metro* (Vol.1).
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/79166/Arias_CC_P_Salazar_HSI-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Arias Gonzáles, J. L. (2020). *Técnicas e instrumentos de investigación científica*. file:///C:/Users/ASUS/Downloads/AriasGonzales_TecnicasEInstrumentosDeInvestigacion_libro.pdf
- Arias Odon, F. G. (2018). Metodología para la valoración de resultados en Trabajos Finales de Grado (TFG) de áreas tecnológicas. *REDU. Revista de Docencia Universitaria*, 2, 177. <https://doi.org/10.4995/redu.2018.10189>
- Arriola Jiménez, K. G. (2017). *Evaluación Del Control de Inventarios y Su Incidencia En La Rentabilidad de La Empresa Inversiones Santa Cruz, Tarapoto, Año 2016*. [Tesis de titulación, . Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/23549/arriola_jk.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Asencio Cristóbal, L., González Ascencio, E., Lozano Robles, M., & Universidad de Guayaquil-Ecuador. (2017). El inventario como determinante en la rentabilidad de las distribuidoras farmacéuticas. *Retos* 7 (13).
http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?pid=S1390-86182017000100231&script=sci_arttext
- Baena Paz, G. (2017). *Metodología de la investigación*.
http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia_de_la_investigacion.pdf
- Brenes Muñoz, P. (2015). *Técnicas de almacén* (Madrid).
http://sbiblio.uandina.edu.pe/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=22853&shelfbrowse_itemnumber=31601#holdings
- Castellana Perelló, C. (2015). *Oficina de farmacia*.

Cruz Fernández, A. (2017). *Gestión de inventarios*. <https://www.iceditorial.com/gestion-y-control-del-aprovisionamiento-coml0210-e/8085-gestion-de-inventarios-coml0210--9788491981909.html>

Dávila Guamuro, L. M., & Maldonado Malca, M. R. (2019). *Control de inventarios y su incidencia en la rentabilidad de la empresa de servicios RUTSOL S.A. del distrito de Nueva Cajamarca –periodo 2016*. [tesis de titulación, Universidad Nacional de San Marcos].
[https://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/3531/CONTAB. RIOJA - Leila Milé Dávila Guamuro %26 Maritza Roxana Maldonado Malca.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/3531/CONTAB.%20RIOJA%20-%20Leila%20Milé%20Dávila%20Guamuro%20-%20Maritza%20Roxana%20Maldonado%20Malca.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Diego caycho, R., Paulino, E., Vilcapoma, P., & Vilcatoma, G. (2019). In *Análisis del Control de Existencias en la Empresa Inversiones Arzapalo, Ate 2019*. [Tesis de titulación, Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57425/B_Diego_CRJ-Paulino_VEE-Vilcapoma_VPM-Vilcatoma_YG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Dieter Gronwald, K. (2017). *Integrated Business Information Systems*. Escudero Serrano, M. J. (2019). *Logística de almacenamiento*.

Fernández Rojas, C. D., & Núñez Parra, M. J. (2021). *Análisis Del Control de Inventarios, En La Empresa I Break S.A.C., Año 2021*. [Tesis de titulación, Universidad César Vallejo]
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/65400/Fernandez_RCD-Núñez_PMJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Flamarique, S. (2018).
<https://books.google.com.pe/books?id=CDd8DwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=almacen&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwjQ3KbWxbvpAhX5GbkGHVu9C4M4ChDoAQgmM AA#v=onepage&q&f=true>

Flores López, C. L. (2021). *Análisis Del Control de Inventarios, En La Empresa PERU MOLINA COTTON S.A.C, Ate 2021*. [Tesis de titulación]. Universidad César Vallejo

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/80390/Flores_L CL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/80390/Flores_L_CL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

García Cantú, A. (2018). *Almacenes : planeación, organización y control*.

Guerrero Salas, H. (2017^a). *Inventarios manejo y control*. 04-05. [https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2017/08/Inventarios- manejo-y-control.pdf](https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2017/08/Inventarios-manejo-y-control.pdf)

Guerrero Salas, H. (2017b). *Inventarios manejo y control*.

Hernández-Sampieri, & Torres Mendoza. (2018). Metodología de la Investigación. *Las Rutas Cuantitativa, Cualitativa y Mixta*. McGraw Hill Interamericana. <https://Virtual.Cuautitlan.Unam.Mx/Rudics/?P=2612>. <https://doi.org/10.1037/0033-2909.126.1.78>

Holquin Chañi, E. R. (2021). Análisis del Control de Inventarios, en la Empresa 1 Break S.A.C., año 2021. In *Análisis del control de Inventarios en la empresa Sierra Ampato EIRL de la ciudad de Arequipa, del año 2021*. [Tesis de titulación, Universidad César Vallejo] https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/75690/Holquin_CER-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Jiménez Perdiguero, M. Á. (2017). *Diseño y organización del almacén*.

López Roldán, P., & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. 31. https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163564/metinvsoccua_a2016_cap1-2.pdf

Maluquish Saucedo, E. (2018). *Gestión de almacenes para mejorar el nivel de servicio al cliente de Global Reteoshs E.I.R.L, Lima, 2018*. [Tesis de titulación, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27731/Saucedo_ME.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Mamani Cabrera, E. (2020). *Análisis del Control de Existencias , en la Empresa*. [Tesis de titulación, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/76331/Mamani_

CE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Martínez Curbelo, G., Palmero Berberena, Y., Dueñas González, L. (2017). Mejora en las condiciones de almacenamiento del almacén de insumos de la empresa Transcupet, UEB Centro. *Universidad y Sociedad*, 9 (2). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202017000200009

Mata Solís, L. D. (2020). *Confiabilidad y validez en la investigación cuantitativa*. <https://investigaliacr.com/investigacion/confiabilidad-de-instrumentos-y-validez-de-resultados-en-la-investigacion-cuantitativa/>

Muñoz Rocha, C. I. (2016). *Metodología de la investigación*. file:///C:/Users/ASUS/Downloads/Metodologia de la investigacion_Munoz Rocha Carlos.pdf

Pino Gotuzzo, R. (2018). *Metodología de la investigación*.

Ponce Pillaca, L. M. (2021). *Análisis Del Control de Existencia En La Empresa C & Y CORP S.A.C. Callao*. [Tesis de titulación, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/85650/Ponce_PLM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Porto Pérez, J., & Gardey, A. (2015). *Definición de almacén*. <https://definicion.de/almacen/>

Quinde Espinoza, C. A., & Ramos Alvarado, T. K. (2018). *Valuación Y Control Del Inventario*. 2. <http://200.24.193.135/bitstream/44000/2285/1/T-ULVR-2082.pdf>

Sánchez Carlessi, H. H., Reyes Romero, C., & Sáenz Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>

Santillana Condori, J. C. (2022). *El control interno y la gestión administrativa del proyecto: 10233 de la empresa Mota Engil Perú SA*. [Tesis de titulación, Universidad Continental].

https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/11159/1/IV_FCE_310_TE_Santillana_Condori_2022.pdf

Turpo Olarte, R. L. (2021). *Control de Inventarios y Su Relación Con La Rentabilidad de La Empresa VyS Distribuciones y Droguería S.A.C, Juliaca- Puno, Periodo 2020*. [Tesis de pregrado]. Universidad César Vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/81627/Turpo_OL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Tutau Gómez, F. (2018). *Una farmacia de éxito*.

Westreicher, G. (2020). Control de Inventario.
<https://economipedia.com/definiciones/control-de-inventario.html>