



Esta obra está bajo una [Licencia Creative Commons Atribución- NoComercial-Compartirigual 2.5 Perú](http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/).

Vea una copia de esta licencia en <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/>



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



Gestión de almacén y su influencia en el cumplimiento de metas en la empresa

F&P Constructora ENALTA S.A.C., periodo 2019

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración

AUTORES:

Adrián Paredes Valles

Favio Sergio Santa María Freitas

ASESOR:

Lic. Adm. Mtra. Lady Diana Arévalo Alva

Tarapoto – Perú

2021

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



Gestión de almacén y su influencia en el cumplimiento de metas en la empresa

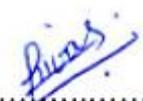
F&P Constructora ENALTA S.A.C., periodo 2019

AUTORES:

Adrián Paredes Valles

Favio Sergio Santa María Freitas

Sustentada y aprobada el 22 de octubre del 2021, por los siguientes jurados:


.....
CPCC. M.Sc. Raidith Riva Ruiz

Presidente


.....
Lic. Adm. Mtra. Karla Patricia Martell Alfaro

Secretaria


.....
Lic. Adm. Mtro. Luis Alberto Ríos López

Vocal


.....
Lic. Adm. Mtra. Lady Diana Arévalo Alva
Asesora

Declaratoria de autenticidad

Adrián Paredes Valles, con DNI N° 74661514 y **Favio Sergio Santa María Freitas**, con DNI N° 76273529, bachilleres de la Escuela Profesional de Administración, Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de San Martín, autores de la tesis titulada: **Gestión de almacén y su influencia en el cumplimiento de metas en la empresa F&P Constructora ENALTA S.A.C., periodo 2019.**

Declaramos bajo juramento que:

1. La tesis presentada es de nuestra autoría.
2. La redacción fue realizada respetando las citas y referencias de las fuentes bibliográficas consultadas.
3. Toda la información que contiene la tesis no ha sido auto plagiada;
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido alterados ni copiados, por tanto, la información de esta investigación debe considerarse como aporte a la realidad investigada.

Por lo antes mencionado, asumimos bajo responsabilidad las consecuencias que deriven de nuestro accionar, sometiéndonos a las leyes de nuestro país y normas vigentes de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto.

Tarapoto, 22 de octubre del 2021.


.....
Bach. Adrián Paredes Valles
DNI N° 74661514


.....
Bach. Favio Sergio Santa María Freitas
DNI N° 76273529

Formato de autorización NO EXCLUSIVA para la publicación de trabajos de investigación, conducentes a optar grados académicos y títulos profesionales en el Repositorio Digital de Tesis

1. Datos del autor:

Apellidos y nombres: <i>Paredes Valles Adrián</i>	
Código de alumno : <i>74661514</i>	Teléfono: <i>931 644 851</i>
Correo electrónico : <i>adrianparedesvalles.123@gmail.com</i>	DNI: <i>74661514</i>

(En caso haya más autores, llenar un formulario por autor)

2. Datos Académicos

Facultad de: <i>Ciencias Económicas</i>
Escuela Profesional de: <i>Administración</i>

3. Tipo de trabajo de investigación

Tesis	(X)	Trabajo de investigación	()
Trabajo de suficiencia profesional	()		

4. Datos del Trabajo de investigación

Título : <i>"GESTIÓN DE ALMACÉN Y SU INFLUENCIA EN EL CUMPLIMIENTO DE METAS EN LA EMPRESA F&P CONSTRUCTORA ENALTA S.A.C PERIODO 2019"</i>
Año de publicación: <i>2021</i>

5. Tipo de Acceso al documento

Acceso público *	(X)	Embargo	()
Acceso restringido **	()		

Si el autor elige el tipo de acceso abierto o público, otorga a la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, una licencia **No Exclusiva**, para publicar, conservar y sin modificar su contenido, pueda convertirla a cualquier formato de fichero, medio o soporte, siempre con fines de seguridad, preservación y difusión en el Repositorio de Tesis Digital. Respetando siempre los Derechos de Autor y Propiedad Intelectual de acuerdo y en el Marco de la Ley 822.

En caso que el autor elija la segunda opción, es necesario y obligatorio que indique el sustento correspondiente:

6. Originalidad del archivo digital.

Por el presente dejo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, como parte del proceso conducente a obtener el título profesional o grado académico, es la versión final del trabajo de investigación sustentado y aprobado por el Jurado.

7. Otorgamiento de una licencia *CREATIVE COMMONS*

Para investigaciones que son de acceso abierto se les otorgó una licencia *Creative Commons*, con la finalidad de que cualquier usuario pueda acceder a la obra, bajo los términos que dicha licencia implica

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/>

El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Digital de Tesis, al cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento.

Según el inciso 12.2, del artículo 12º del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales - RENATI "Las universidades, instituciones y escuelas de educación superior tienen como obligación registrar todos los trabajos de investigación y proyectos, incluyendo los metadatos en sus repositorios institucionales precisando si son de acceso abierto o restringido, los cuales serán posteriormente recolectados por el Repositorio Digital RENATI, a través del Repositorio ALICIA".



Firma del Autor

8. Para ser llenado en el Repositorio Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto de la UNSM - T.

Fecha de recepción del documento.

02 / 12 / 2021



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN
Repositorio Digital de Ciencia, Tecnología
e Innovación de Acceso Abierto - UNSM

Ing. M.Sc. Alfredo Ramos Perea
Responsable

***Acceso abierto:** uso lícito que confiere un titular de derechos de propiedad intelectual a cualquier persona, para que pueda acceder de manera inmediata y gratuita a una obra, datos procesados o estadísticas de monitoreo, sin necesidad de registro, suscripción, ni pago, estando autorizada a leerla, descargarla, reproducirla, distribuirla, imprimirla, buscarla y enlazar textos completos (Reglamento de la Ley No 30035).

**** Acceso restringido:** el documento no se visualizará en el Repositorio.

Formato de autorización NO EXCLUSIVA para la publicación de trabajos de investigación, conducentes a optar grados académicos y títulos profesionales en el Repositorio Digital de Tesis

1. Datos del autor:

Apellidos y nombres: Santa María Freitas Favio Sergio	
Código de alumno : 76273529	Teléfono: 962856108
Correo electrónico : faser_1197@hotmail.com	DNI: 76273529

(En caso haya más autores, llenar un formulario por autor)

2. Datos Académicos

Facultad de: Ciencias Económicas
Escuela Profesional de: Administración

3. Tipo de trabajo de investigación

Tesis	(X)	Trabajo de investigación	()
Trabajo de suficiencia profesional	()		

4. Datos del Trabajo de investigación

Título : GESTIÓN DE ALMACÉN Y SU INFLUENCIA EN EL CUMPLIMIENTO DE METAS EN LA EMPRESA F&P CONSTRUCTORA ENALTA S.A.C. PERIODO 2019.
Año de publicación: 2021

5. Tipo de Acceso al documento

Acceso público *	(X)	Embargo	()
Acceso restringido **	()		

Si el autor elige el tipo de acceso abierto o público, otorga a la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, una licencia **No Exclusiva**, para publicar, conservar y sin modificar su contenido, pueda convertirla a cualquier formato de fichero, medio o soporte, siempre con fines de seguridad, preservación y difusión en el Repositorio de Tesis Digital. Respetando siempre los Derechos de Autor y Propiedad Intelectual de acuerdo y en el Marco de la Ley 822.

En caso que el autor elija la segunda opción, es necesario y obligatorio que indique el sustento correspondiente:

6. Originalidad del archivo digital.

Por el presente dejo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, como parte del proceso conducente a obtener el título profesional o grado académico, es la versión final del trabajo de investigación sustentado y aprobado por el Jurado.

7. Otorgamiento de una licencia *CREATIVE COMMONS*

Para investigaciones que son de acceso abierto se les otorgó una licencia *Creative Commons*, con la finalidad de que cualquier usuario pueda acceder a la obra, bajo los términos que dicha licencia implica

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/>

El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Digital de Tesis, al cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento.

Según el inciso 12.2, del artículo 12° del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales - RENATI "Las universidades, instituciones y escuelas de educación superior tienen como obligación registrar todos los trabajos de investigación y proyectos, incluyendo los metadatos en sus repositorios institucionales precisando si son de acceso abierto o restringido, los cuales serán posteriormente recolectados por el Repositorio Digital RENATI, a través del Repositorio ALICIA".


.....
Firma del Autor



8. Para ser llenado en el Repositorio Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto de la UNSM - T.

Fecha de recepción del documento.

22 / 12 / 2021



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN
Repositorio Digital de Ciencia, Tecnología
e Innovación de Acceso Abierto - UNSM


.....
Ing. M.Sc. Alfredo Ramos Perea
Responsable

***Acceso abierto:** uso lícito que confiere un titular de derechos de propiedad intelectual a cualquier persona, para que pueda acceder de manera inmediata y gratuita a una obra, datos procesados o estadísticas de monitoreo, sin necesidad de registro, suscripción, ni pago, estando autorizada a leerla, descargarla, reproducirla, distribuirla, imprimirla, buscarla y enlazar textos completos (Reglamento de la Ley No 30035).

**** Acceso restringido:** el documento no se visualizará en el Repositorio.

Dedicatoria

A nuestros padres.

Por los ejemplos de perseverancia y constancia que los caracterizan y que nos han transmitido siempre, por el valor mostrado para salir adelante, por motivarnos y darnos la mano cuando sentíamos que el camino se terminaba, a ustedes por siempre nuestro corazón y agradecimiento.

A nuestros amigos.

Quienes fueron parte importante en nuestra vida, porque siempre estuvieron ahí para brindarnos su ayuda, ahora nos toca regresar un poquito de todo lo que nos han otorgado, con mucho cariño a ustedes.

A nuestros maestros.

Que, en este andar por la vida, influyeron con sus lecciones y experiencias en formarnos para ser personal y profesionalmente éticos y preparados ante los retos que nos pone la vida, a todos y cada uno de ellos les dedicamos cada una de estas páginas de nuestra tesis.

Los Autores

Agradecimiento

A DIOS por habernos guiado durante nuestra formación profesional y por darnos una vida llena de aprendizajes.

A nuestras familias, por el apoyo que siempre nos brindaron para llevar adelante el deseo de superación profesional, y sobre todo haber permitido la realización de nuestro trabajo de investigación.

Índice general

Dedicatoria	vi
Agradecimiento	viii
Índice general	viii
Índice tablas	ix
Resumen	x
Abstract	xi
 Introducción	 1
 CAPÍTULO I REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA	 6
1.1. Antecedentes de la investigación	6
1.2. Base teórica	9
1.3. Definición de Términos Básicos	20
 CAPÍTULO II MATERIAL Y MÉTODOS	 22
2.1. Sistema de Hipótesis	22
2.2. Sistema de Variables	22
2.3. Tipo y nivel de investigación	24
2.4. Diseño de la investigación	24
2.5. Población y Muestra	25
2.6. Técnicas de recolección de datos	26
2.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos	27
 CAPÍTULO III RESULTADOS Y DISCUSIÓN	 28
3.1. Resultados referentes al objetivo general y contraste de hipótesis	28
3.2. Resultados referentes a los objetivos específicos	28
3.3. Discusión de resultados	30
 CONCLUSIONES	 33
 RECOMENDACIONES	 34
 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	 35
 ANEXOS	 40
Anexo A: Matriz de Consistencia	41
Anexo B. Instrumento de la variable gestión de almacén	42
Anexo C. Instrumento de la variable cumplimiento de metas	43

Índice tablas

Tabla 1. Operacionalización de las variables	23
Tabla 2. Correlación de las variables gestión de almacén y cumplimiento de metas.....	28
Tabla 3. Correlación de la dimensión recepción de mercaderías en el cumplimiento de metas.....	29
Tabla 4. Correlación de la dimensión almacenamiento de mercaderías en el cumplimiento de metas	29
Tabla 5. Correlación de la dimensión distribución de mercaderías en el cumplimiento de metas.....	30

Resumen

La investigación titulada “Gestión de almacén y su influencia en el cumplimiento de metas en la empresa F&P Constructora Enalta S.A.C., periodo 2019”, tuvo como objetivo general determinar la influencia de la gestión de almacén en el cumplimiento de metas en la empresa F&P constructora Enalta S.A.C., periodo 2019. El tipo de estudio fue aplicada; el diseño de la investigación es no experimental: asimismo la investigación contó con una muestra de estudio de 110 colaboradores de la empresa, las cuales se utilizaron como recolección de datos a encuestas para ambas variables, que fueron aplicados a lo que estipula la muestra. Donde se llegó así la siguiente conclusión, con respecto al objetivo general que para medir la influencia positiva y significativa entre la variable gestión de almacén y la variable cumplimiento de metas, se procedió a realizar la prueba de correlación de Pearson, dando como resultado un valor de significancia de 0.795, esto demuestra la aceptación de la hipótesis planteada. Al determinar la influencia positiva y significativa entre la recepción de mercaderías en el cumplimiento de metas, vemos que el valor de significancia es de 0.635, esto demuestra la aceptación de la hipótesis específica 1, al establecer la influencia del almacenamiento de mercaderías en el cumplimiento de metas, vemos que el valor de significancia es de 0.721, lo cual demuestra la aceptación de la hipótesis específica 2, Por último, al conocer la influencia positiva y significativa de la distribución de mercaderías en el cumplimiento de metas con un valor de significancia de 0.532, podemos concluir que se acepta la hipótesis específica.

Palabras clave: Gestión de almacén, cumplimiento de metas, distribución de mercaderías.

Abstract

The research entitled "Warehouse management and its influence on the fulfillment of goals in the company F&P Constructora Enalta SAC, period 2019", had as a general objective to determine the influence of warehouse management in the fulfillment of goals in the company F&P constructora Enalta SAC, period 2019. The type of study was applied; the research design was non-experimental: likewise the research had a study sample of 110 collaborators of the company, which were used as data collection surveys for both variables, which were applied to what the sample stipulates. The following conclusion was reached with respect to the general objective: to measure the positive and significant influence between the warehouse management variable and the goal fulfillment variable, the Pearson correlation test was performed, resulting in a significance value of 0.795, which demonstrates the acceptance of the hypothesis. When determining the positive and significant influence between the receipt of goods on the fulfillment of goals, the significance value is 0.635, which demonstrates the acceptance of the specific hypothesis 1; when establishing the influence of the storage of goods on the fulfillment of goals, the significance value is 0.721, which demonstrates the acceptance of the specific hypothesis 2. Finally, knowing the positive and significant influence of the distribution of merchandise on the fulfillment of goals with a significance value of 0.532, it can be concluded that the specific hypothesis is accepted.

Key words: Warehouse management, meeting goals, distribution of merchandise.



Introducción

En el ámbito internacional se ha podido encontrar que las empresas suecas han identificado una falta de enfoque en las operaciones y el diseño del almacén, debido a que en las organizaciones la gestión de flujos de material e información junto con la gestión de inventarios, tiene problemas en el cumplimiento de pedidos, por ello, un desafío importante es combinar de manera efectiva el manejo y envío de pedidos desde almacén, ya que las operaciones de almacén ahora se consideran cada vez más como un componente estratégico de las cadenas de suministro. Por ello, las empresas pretenden diseñar una red de distribución y mejorar la gestión del almacén, principalmente trabajar en que los pedidos multicanal crean problemas para el grado de automatización, diseño del almacén y manejo de devoluciones (Kembro, Norrman, & Eriksson, 2018, p.891).

En contexto brasileño, las empresas consideran a la gestión del almacén como un aspecto crucial en la toma de decisiones y la integración de la producción, mezclando productos con los objetivos establecidos, pero, aunque hay muchos sistemas automatizados disponibles para la información de actividades en almacén, aproximadamente el 80% de las empresas lo realizan de forma manual, además otro factor clave es la formación de capital humano de almacén. Por ello, las empresas se están especializando continuamente sobre la gestión de almacén, ya que se ha convertido en un factor contribuyente para el éxito de la organización y parte de la estrategia frente a los competidores, ya que cuanto más espacio y optimización de la operación del inventario, mejor flujo de material desde la línea de almacén hasta la entrega de materiales a los clientes, desplegando resultados rentables y productivos. Además, las empresas brasileras presentan poca capacitación de capital humano, principalmente en la gestión de almacén (Reis, Stender & Maruyama, 2017, p.330).

En Colombia, se ha podido identificar que las empresas constructoras durante el presente año han sufrido con el cumplimiento de metas trazadas en un 30%, debido a la situación actual que ha golpeado la economía global. En abril, las metas comerciales en el mercado de construcción, se redujeron en un 75% y específicamente en la capital colombiana Bogotá tuvo una reducción del 90% con respecto al abril del 2019 y se espera que dé en todo el mercado de la construcción cierre este año por lo menos en un 20% de metas incumplidas, ya que actualmente se tiene como principales clientes a entidades públicas, lo que ha ocasionado más retrasos de lo debido, ya que la burocracia en estos tiempos ha sido un factor

condicional muy importante en el sector construcción, que ha sabido sostenerse gracias a las adecuadas gestiones administrativas realizadas por este tipo de empresas (Ruíz, 2020, párr.1-3).

En la realidad de Perú, se ha identificado malas decisiones con respecto a la forma de gestionar los almacenes por parte de las empresas de construcción, debido a las acciones de ampliación y distribución logística en los almacenes, debido a los patrones de compra que ha ocasionado la crisis mundial actual, donde las empresas de construcción han tenido que ampliar su capacidad de almacenaje (Salazar, 2020, párr.1). Por ello, las empresas del sector construcción han visto una oportunidad de mejora en la gestión de almacenes automatizadas debido a que reduce en un 40% los tiempos en procesos y un 30% en las ventas, ya que la falta de una gestión correcta de almacenes e inventarios afecta considerablemente el cumplimiento de objetivos comerciales de una organización, debido a que no llega al momento total de ventas o que no se realizaron acciones de expansión (Mendoza, 2019, párr.1-2).

En referencia al cumplimiento de metas u objetivos en el sector de construcción, se ha registrado un crecimiento de un 3% con respecto a sus expectativas del periodo anterior, esto debido al auge en el rubro inmobiliario peruano, ya que durante el 2018 tuvo una expansión de 3.05% de ingresos con respecto al año anterior, esto debido al adecuado desempeño de las empresas constructoras, que han logrado cubrir un 5.68% más de sus metas comerciales, pero las empresa que proveen materiales, no lograron cumplir sus metas económicas por un 4.41% (Valdivia, 2018). Por otro lado, el sector construcción ha tenido caídas en el 2016 y 2017, ya que actualmente ha tenido un decrecimiento de 3.15%, lo que no ha permitido cumplir con sus objetivos comerciales e institucionales (Cámara Peruana de la Construcción, CAPECO, 2017, párr.1).

En el contexto de la empresa constructora F&P constructora Enalta S.A.C., se ha podido evidenciar ciertos problemas con respecto a la recepción de materiales, porque no se realiza la verificación correcta de las características de la mercadería que se recibe, es decir, los trabajadores no inspeccionan las condiciones de los materiales que reciben de los diferentes proveedores, además se ha podido identificar que no se hace una correcta distribución del almacén porque los materiales no se encuentran correctamente codificados no tienen medidas de protección ante cualquier eventualidad, lo que está repercutiendo en la distribución de los materiales para las obras que realiza la empresa. Esto posiblemente este

ocasionando que la entrega de obras no se realice en el tiempo adecuado o que cuesten más de lo establecido en un principio, generando pérdidas para la empresa, y también su imagen se vería afectada por la falta de responsabilidad para realizar su trabajo correctamente. De continuar con esta situación la empresa posiblemente se inmersa en problemas con respecto al incumplimiento de contratos, lo que generaría muchas más pérdidas y posiblemente no pueda solventar sus pasivos y pueda salir del mercado de la construcción.

Formulación del problema

Problema general

¿Cómo la gestión de almacén influye en el cumplimiento de metas en la empresa F&P constructora Enalta S.A.C., periodo 2019?

Problemas específicos

¿Cuál es la influencia de la recepción de mercaderías en el cumplimiento de metas en la empresa F&P constructora Enalta S.A.C., periodo 2019?

¿Cuál es la influencia del almacenamiento de mercaderías en el cumplimiento de metas en la empresa F&P constructora Enalta S.A.C., periodo 2019?

¿Cuál es la influencia de la distribución de mercaderías en el cumplimiento de metas en la empresa F&P constructora Enalta S.A.C., periodo 2019?

Objetivos

Objetivo general.

Determinar la influencia de la gestión de almacén en el cumplimiento de metas en la empresa F&P constructora Enalta S.A.C., periodo 2019.

Objetivos específicos.

- a) Identificar la influencia de la recepción de mercaderías en el cumplimiento de metas en la empresa F&P constructora Enalta S.A.C., periodo 2019.
- b) Establecer la influencia del almacenamiento de mercaderías en el cumplimiento de metas en la empresa F&P constructora Enalta S.A.C., periodo 2019.

- c) Conocer la influencia de la distribución de mercaderías en el cumplimiento de metas en la empresa F&P constructora Enalta S.A.C., periodo 2019.

Justificación de la investigación

Conveniencia

Este estudio se ha considerado conveniente porque permitió a los dueños o gerentes de la empresa emplear los datos encontrados en la determinación de la relación entre la gestión de almacén y el cumplimiento de metas de la empresa en estudio, que permitirá establecer aquellas medidas de mejora o de solución, de acuerdo a la situación encontrada en este estudio.

Relevancia social

Este estudio tiene como implicancia o relevancia social, ya que benefició tanto a trabajadores, dueños y la misma población, debido a que es una empresa que trabaja con obras públicas, ya que con los datos encontrados en el contexto se podrá efectivizar el cumplimiento de metas, mediante la identificación de las deficiencias que pueda haber durante la gestión de almacén que causa demora en la constructora.

Valor teórico

Como valor teórico tiene esta investigación, ya que aportó nuevos conocimientos y teorías acerca de la gestión de almacén y el cumplimiento de metas, los cuales pueden servir de apoyo para futuros estudios y las recomendaciones planteadas al final del estudio pueden ser tomadas en cuenta por entidades que presenten una problemática similar.

Implicaciones prácticas

La investigación tiene una justificación práctica, porque ayudó a buscar las soluciones precisas para resolver el problema identificado dentro de la empresa y también busca apoyar a los dueños de la constructora con la elaboración de planes o acciones de contingencia que permitan mejorar la situación actual encontrada.

Utilidad metodológica

La investigación tiene una justificación metodológica porque permitió la elaboración de un nuevo instrumento para recopilar la información, analizar los datos y determinar la forma adecuada de estudiar los hechos que están surgiendo en la empresa para alcanzar el propósito del estudio.

Importancia del estudio

La buena administración del almacén facilita el logro de ahorros potenciales, así como el aumento de utilidades. Su importancia estratégica incluye la participación integral junto con las funciones de mercadotecnia, ventas, compras, planeación, producción, etc. Organizar y controlar las operaciones y flujos de mercancías del almacén, de acuerdo con los procedimientos establecidos y normativa vigente, y asegurando la calidad y optimización de la red de almacenes y/o cadena logística es básico para la mejor de la productividad. Asimismo, es indispensable conocer y aplicar las herramientas y técnicas más avanzadas que permitan facilitar las tareas administrativas y humanas en los diferentes procesos de la administración de almacenes e inventarios y sobre todo, que permitan optimizar los recursos financieros y materiales de una manera muy importante en los resultados del negocio. Para poder cumplir de manera adecuada con los pedidos realizados por todos y cada uno de los clientes es necesario contar con un sistema automatizado que permita visualizar un panorama general de los productos almacenados relacionándolos en tiempo real con la demanda. Por lo contrario, las empresas que lleven a cabo una administración de almacenes empírica corren el riesgo de enfrentarse a serios problemas que pueden reflejarse cuantitativamente al momento de auditorías tanto contables como administrativas, ya sea internas o externas, o bien también pueden reflejarse en errores que pueden impactar en el cliente final, sin dejar de lado el famoso «robo hormiga» o pérdidas económicas por el deficiente manejo de materiales y/o producto terminado.

Al mismo tiempo está compuesto por tres capítulos:

CAPÍTULO I: REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA

Se considera los trabajos previos, las teorías relacionadas y la definición de términos.

CAPÍTULO II: MATERIAL Y MÉTODOS

Se menciona el diseño de investigación; variables, operacionalización; población y muestra; técnicas e instrumentos de recolección de datos, métodos de análisis de datos y la estadística utilizada.

CAPÍTULO III: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En esta parte se menciona las consecuencias del procesamiento de la información, acompañado de la discusión de los resultados, conclusiones y las recomendaciones.

CAPÍTULO I

REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA

1.1. Antecedentes de la investigación

A nivel internacional

Miranda y Mejía (2017) en su trabajo titulado *Gestión de inventarios en las empresas de construcción y su incidencia en los costos*. Guayaquil – Ecuador. Esta investigación tuvo como finalidad hallar la incidencia de la gestión de inventarios en los costos y cumplimiento de objetivos. La metodología utilizada fue de tipo cualitativo, con un diseño no experimental – descriptivo, para lo cual se contó con una muestra de 3 gerentes y 141 trabajadores de almacén, para ello se utilizó una entrevista y una guía de observación. Los principales resultados demostraron que no existe cumplimiento de los objetivos organizacionales debido a que el personal no desempeña eficientemente sus funciones y actividades, porque realizan una labor empírica lo que ocasiona pérdidas de mercadería por obsolescencia y pocas ventas. Finalmente se demostró que la gestión realizada en el área de almacén incide de forma directa en los costos, pues no se evidenció ningún tipo de control de inventarios, por lo que la empresa no puede cumplir oportunamente con los objetivos y metas comerciales establecidas.

Yin & Chen (2019) en su artículo científico *Dual-goal management in social enterprises: evidence from China*. Suzhou – China. Este trabajo tuvo como objetivo explorar el cumplimiento de los objetivos duales empresarial-social para lograr la viabilidad organizacional. La metodología utilizada fue de enfoque cualitativo con un diseño no experimental, para lo cual se contó con una muestra de 12 empresas, a las cuales se le aplicó una entrevista a cada uno de sus gerentes. Los principales resultados indicaron que la integración hasta la diferenciación en el corto plazo, a pesar y el apalancamiento de los recursos, la innovación continua son enfoques viables que adoptan las empresas chinas para gestionar los objetivos para lograr las metas económicas. Se concluye que, para mejorar el porcentaje de logro de objetivos, se debe mejorar la calidad de los productos, servicios y la transparencia organizacional.

Herrera (2018) en su estudio denominado *Propuesta de mejoramiento del proceso logístico de gestión de almacenes en la empresa Inemflex S.A.S.* Bogotá – Colombia. Tuvo como finalidad realizar una propuesta que permita la mejora de la gestión de almacenes para la reducción de búsqueda de inventarios. Se hizo uso de una metodología de enfoque cuantitativo, no experimental – descriptivo, para lo cual se utilizó con una muestra compuesta por los procesos dentro del área de almacén para lo que se utilizó un análisis documental y la observación. Dentro de los principales resultados obtenidos se verificó que el 80% de las acciones que se hacen el almacén no están correctamente establecidos, esto por la indiferencia de la gerencia y su resistencia al cambio que impiden que haya una buena comunicación entre el almacén y las diferentes áreas. Finalmente se concluyó que la empresa tiene deficientes procesos en la gestión de almacenes lo que ocasiona que no pueda cumplir oportuna y adecuadamente con sus actividades, y con ello impide el logro de objetivos comerciales.

A nivel nacional

Agurto (2020) en su estudio denominado *Control interno en área de almacén y su incidencia en el cumplimiento de objetivos de la UGEL N° 310, Piura.* Chiclayo – Perú. Esta investigación tuvo como propósito hallar la incidencia del control de almacén en el cumplimiento de objetivos. La metodología utilizada fue de enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental de nivel correlacional- descriptivo, se contó con una muestra de 30 trabajadores a los cuales se les aplicó una encuesta. Los principales resultados indicaron que el 70% de encuestados indicó que existe un adecuado control sobre la gestión que se tiene en el almacén, mientras que el 49% se mostró a favor de la efectividad que se tiene para cumplir con los objetivos y metas en la organización. Finalmente se concluyó con la aplicación de la prueba estadística Rho de Spearman, en donde se encontró una significancia menor a 0.050 y un coeficiente de 0.640, lo que indica que el control de almacén se relaciona de forma positiva con el cumplimiento de metas y objetivos de la entidad en estudio.

Ocupa (2018) en su investigación *Gestión de procesos en el almacén de una empresa constructora en Lima – 2018.* Lima – Perú. Este trabajo tuvo como finalidad elaborar un plan de mejora de los procesos de almacén. La metodología utilizada fue de enfoque mixto con un diseño no experimental de nivel proyectivo, se contó con una muestra de tres participantes para lo cual se tuvo que hacer uso de una entrevista y un análisis documental.

Los principales resultados demostraron que la empresa tiene un mal manejo de sus existencias debido a que tiene pérdidas de materiales y compra desmesurada de inventarios, por lo que existe excedentes de muchos materiales y hay otros que no se tienen en stock y que son necesarios para la empresa. Finalmente se concluye que la propuesta permitirá mejorar el control de procesos en la gestión de almacén, disminuyendo el exceso de inventarios y la verificación de almacenes.

Huacachi (2018) en su trabajo *Aplicación de la gestión de almacenes para mejorar la productividad en el almacén de la empresa CESCORP, Barranco, 2018*. Lima – Perú. Este estudio tuvo como objetivo mejorar la productividad del almacén mediante una correcta gestión de almacenes. La metodología utilizada fue de tipo aplicada, con un enfoque cuantitativo de diseño pre experimental y nivel explicativo, para lo cual se usó como muestra la información de los almacenes para lo cual se aplicó la ficha de observación. Los principales resultados indicaron que la gestión actual del almacén ha ocasionado que el flujo de atención de los servicios sea inadecuado y también ocasiona una baja productividad lo cual afecta al cliente y los ingresos de la organización. Finalmente, mediante la aplicación de una correcta gestión del almacén mejora en un 16.5% la efectividad del cumplimiento de pedidos de los clientes de la entidad, logrando procesos eficientes y evitando pérdidas de tiempo dentro del almacén.

Choquehuanca (2018) en su estudio *Gestión de almacenes en una empresa logística, Lima 2016 – 2017*. Lima – Perú. Este trabajo contó como objetivo realizar una comparación del rendimiento en la gestión de almacenes en dos periodos. La metodología utilizada fue de enfoque cuantitativo con un diseño no experimental, para lo cual se contó con una muestra de compuesta por los procesos de almacén y su rendimiento anual, para lo cual se utilizó un análisis documental. Los principales resultados indicaron que la empresa ha tenido problemas en ambos periodos en estudio con respecto a su control e identificación de materiales dentro su almacén, lo que ha originado pérdidas económicas y el incumplimiento de metas organizacionales y comerciales. Finalmente se concluyó que mediante la prueba estadística se demostró la existencia de una adecuada gestión, ya que en el año 2016 tuvo un cumplimiento y rendimiento en las metas del 45% mientras que en el 2017 fue del 61.3%, lo que demuestra una mejora significativa de un año a otro.

A nivel local/regional

García y Sánchez (2019) en su estudio *Gestión de almacén y su incidencia en las ventas de la empresa Almi Farma EIRL, Tarapoto, Año 2017*. Tarapoto – Perú. Este trabajo tuvo como propósito identificar la incidencia de la gestión de almacén en las ventas. La metodología usada fue de enfoque mixto, con un diseño no experimental de nivel descriptivo – correlacional, se contó con una muestra compuesta por la información de procesos y cuatro participantes, para lo cual se aplicó una ficha de observación, análisis documental y una entrevista. Los principales resultados demostraron que la gestión de almacén se realiza de forma inadecuada y deficiente, tanto en la recepción, almacenamiento y despacho, porque se realizan de forma empírica, lo que ha ocasionado que no se tenga una correcta implementación de los documentos para el control y monitoreo de los flujos de ingresos y salidas de productos de la organización. Finalmente se llegó a concluir que la gestión de almacén incide de forma negativa en las ventas que ha generado la empresa.

Tello y Armas (2018) en su trabajo titulado *Gestión del conocimiento y su relación con el cumplimiento de metas de EMAPA San Martín S.A. distrito de Tarapoto, 2016*. Tarapoto – Perú. Este estudio tuvo como objetivo hallar la relación entre la gestión del conocimiento y el cumplimiento de metas. La metodología utilizada fue de enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental de nivel correlacional, se contó con una muestra de 171 participantes a los cuales se les aplicó un cuestionario. Los principales resultados demostraron que el 57% indicaron que existe una inadecuada gestión del conocimiento, por la falta de capacidades y habilidades de los trabajadores, de igual forma se encontró una falta de incumplimiento de metas institucionales por la falta de organización y priorización de actividades. Finalmente, mediante la prueba de correlación se encontró un coeficiente de 0.866, lo que indica que la gestión del conocimiento se relaciona positivamente con el cumplimiento de metas de la empresa.

1.2. Base teórica

Gestión de almacén

La gestión de almacén se considera como un procedimiento que se emplea para la reducción de los tiempos y costos de operación, es decir es un proceso logístico que abarca la recepción, almacenamiento y movimiento de todos los inventarios dentro de almacén. Asimismo, hace

referencia a la administración física de las mercaderías almacenadas, la cual abarca la ubicación de los bienes en un almacén, los flujos de mercadería dentro del almacén y las metodologías para el movimiento de productos, cuyo objetivo principal es controlar el movimiento y almacenamiento de materiales dentro de un almacén y procesar las transacciones asociadas, incluido el envío, la recepción, el almacenamiento y la selección, esto mejora la eficiencia del almacén mediante la dirección de cortes y para mantener un inventario preciso al registrar las transacciones del almacén (Leung, Chen, Yadav & Gallien, 2016, p.2).

La gestión de almacén juega un papel vital en el proceso general de la cadena de suministro, ya que se puede lograr tanto eficiencia como efectividad o, y brindará una perspectiva sobre los desafíos actuales y el futuro. La gestión de almacenamiento es un elemento importante de la actividad en la distribución de bienes, desde las materias primas y el trabajo en curso hasta los productos terminados. Es parte integral de la red de la cadena de suministro dentro de la cual opera y, como tal, sus funciones y objetivos. debe sincronizarse con los objetivos de la cadena de suministro, ya que, no es un elemento de actividad independiente y no debe ser un eslabón débil en toda la red de la cadena de suministro, por ello, el diseño o la gestión inadecuada del almacén pondrán en peligro el logro de los niveles de servicio al cliente requeridos y el mantenimiento de la integridad de las existencias, y resultarán en costos innecesariamente altos (Vishnu, 2016, p.161).

La gestión de almacén es un medio para proporcionar funciones de almacenamiento temporal, protección de mercancías, cumplimiento de pedidos de clientes individuales, embalaje de mercancías, pruebas, inspección y secuenciación. Las principales operaciones de almacén se clasifican en recepción, recolección, almacenamiento y distribución. El objetivo de la gestión de almacén es satisfacer la demanda con una utilización eficaz de los recursos y la entrega de los productos finales correctos, en el lugar correcto y en el momento correcto en buenas condiciones, donde la función de almacenamiento incluye varias subfunciones como la asignación de departamentos o ubicaciones y la zonificación. Además, el procesamiento por lotes, el enrutamiento y la clasificación se han considerado parte del proceso de selección (Shah & Khanzod, 2017, p.2).

Teorías sobre la gestión de almacén

De acuerdo con la teoría propuesta por Vishnu (2016), la gestión de los almacenes son los puntos de la cadena de suministro donde el producto o materiales se detiene, aunque sea

brevemente, pero esto consume tanto espacio como tiempo (horas-persona), los cuales son un gasto. Este tiene cuatro funciones básicas de almacén que agregan valor a la cadena de suministro. La función de carga fraccionada permite que los productos lleguen en grandes cantidades y luego se envíen en pequeñas cantidades adaptadas a las necesidades de muchos clientes. Esto agrega valor ya que reduce los costos de producción, los costos de compra y los costos de transporte en la cadena de suministro. La función de almacenamiento agrega valor ya que permite producir y transportar mayores cantidades, lo que es más eficiente. También permite que los pedidos se entreguen rápidamente a los clientes, lo que proporciona un mejor nivel de servicio y evita la pérdida de ventas. La función de consolidación implica que el almacén contiene productos de varias fuentes, de modo que los clientes pueden solicitar una amplia gama de productos de una sola fuente (p.161).

De acuerdo con la teoría de Shah & Khanzod (2017) quienes propusieron un modelo de gestión de almacenes con políticas de despacho de primero en entrar, primero en salir (FIFO) y último en entrar, primero en salir (LIFO) considerando la tasa de acumulación parcial para optimizar los costos de inventario y los clasificaron en consecuencia. Por ello, se realizaron una revisión exhaustiva sobre el almacenamiento sobre medidas de desempeño para operaciones de almacén y también revisaron los sistemas de manejo de almacenamiento en el almacén desde una perspectiva ajustada (p.3).

Funciones y procesos en la gestión de almacén

La gestión de almacén se ha visto como un proceso dentro de un lugar para guardar o almacenar inventario, sin embargo, en los sistemas logísticos contemporáneos, la funcionalidad del almacén se considera más apropiadamente como mezclar y modificar el inventario para cumplir con los requisitos del cliente, donde el almacenamiento de productos se mantiene idealmente al mínimo, el almacenamiento de productos ocurre por una o más razones (Vishnu, 2016, p.162).

- Aprovechar los descuentos de compra por cantidad y las compras a plazo
- Mantener una fuente de suministro
- Cumplir con las condiciones cambiantes del mercado (por ejemplo, estacionalidad, fluctuaciones de la demanda, competencia)

- Superar los diferenciales temporales y espaciales que existen entre productores y consumidores.
- Lograr una logística de menor costo total acorde con el nivel deseado de servicio.
- Apoyar los programas *just-in-time* de proveedores y clientes.
- Proporcionar a los contratadores una combinación de productos en lugar de un solo producto en cada pedido.
- Proporcionar almacenamiento temporal de materiales para su eliminación o reciclaje (es decir, logística inversa).

Características de una gestión eficiente del almacén

Una gestión de almacén eficiente es fundamental para la satisfacción del cliente porque ayuda a garantizar envíos rápidos y precisos, por ello, para mejorar las operaciones del almacén, se deben considerar algunos aspectos principales (Vishnu, 2016, p.166).

Maximizar y optimizar todo el espacio disponible. En lugar de expandir la capacidad del almacén, se debe considerar un mejor uso del espacio vertical, agregar unidades de almacenamiento más altas y el equipo adecuado para recoger y almacenar material, puede ayudar a mantener más mercancías en el mismo espacio disponible, en lugar de agregar costos de expansión. Además, el tipo y la variedad de estanterías utilizadas, para almacenar artículos pequeños en estanterías para palés desperdicia espacio y facilita el extravío de artículos. En lugar de usar los mismos estantes en todo el almacén, es posible que se necesite varios tipos de estanterías para diferentes materiales e intentar usar contenedores estandarizados para ayudar a mantener los estantes ordenados y ordenados (Vishnu, 2016, p.166).

Inventario ajustado. La adopción de un inventario ajustado para el almacén es tan importante como lo es en la fabricación. La premisa básica de lean es solo lo que necesita y nada más. Posiblemente reduzca o elimine las existencias de seguridad e intente que los proveedores entreguen cantidades más pequeñas con mayor frecuencia (Vishnu, 2016, p.166).

Adoptar tecnología habilitadora. Utilizar un sistema de gestión de almacenes (WMS) o un sistema ERP para mejorar la eficiencia al sugerir las mejores rutas y métodos de recolección o almacenamiento. Además, el sistema proporciona listas de selección automatizadas que se pueden enviar a lectores y dispositivos móviles para ayudar a eliminar errores y reducir la pérdida de tiempo y papel. El almacén estará más ordenado y ecológico, también se puede usar lectores de códigos de barras para mejorar la precisión de las transacciones y reducir los errores de almacenamiento (Vishnu, 2016, p.166).

Optimización de la eficiencia laboral. Si el sistema de gestión de almacén no tiene la capacidad de generar planes de *picking* eficientes, se deben realizar de forma manual, para ello es necesario analizar los patrones de uso de material y almacenar los artículos de gran volumen juntos cerca del frente del almacén para eliminar el tiempo de viaje. Además, almacenar los artículos que se utilizan con frecuencia uno cerca del otro. Básicamente, agilizará las operaciones al intentar mantener los artículos que se almacena con más frecuencia en las ubicaciones más accesibles para eliminar las demoras en su ubicación (Vishnu, 2016, p.166).

Dimensiones de gestión de almacén

De acuerdo con Leung et al. (2016), para la medición de la gestión de almacén es necesario identificar la recepción, el almacenamiento y la distribución de las mercancías que se tienen dentro de un área específica en la organización, los cuales conforma un procedimiento que se emplea para la reducción de los tiempos y costos de operación, es decir es un proceso logístico que abarca las dimensiones mencionadas (p.2).

Recepción

Se considera a la recepción de mercancías o inventarios, como aquel procedimiento en el cual los bienes son adquiridos a través de un determinado proveedor llegan a ubicarse en el almacén para ser controlados, clasificados y luego ubicados dentro de este. De manera general, se considera como el proceso por medio del cual un determinado producto o conjunto de bienes procedentes de una fuente de suministros que pueden ser proveedores o fabricas llegan al almacén con la finalidad de su ubicación y estar a disposición de ser

ofertado a un consumidor o cliente de acuerdo a los requerimientos de envío, además logra mejorar la rentabilidad (Muchaendepi, Mbohwa, Hamandishe & Kanyepe, 2019, p.456).

Descarga de mercaderías, las empresas que siguen un proceso de recepción de inventario predeterminado se aseguran de que la empresa sepa qué artículos del inventario ingresan al inventario, el primer paso al recibir el inventario ocurre cuando los materiales llegan a la empresa, donde el personal del almacén se reúne con el proveedor y comienza la descarga, los trabajadores del almacén descargan el inventario en una ubicación específica dentro del almacén, para ello los empleados registran la cantidad de cada artículo en el documento de envío y tanto el empleado como el proveedor firman el documento que verifica la cantidad recibida (Muchaendepi et al., 2019, p.456).

Inspección y verificación, los empleados del almacén compara varios documentos para asegurarse de que se registren las cantidades adecuadas, estos documentos incluyen la orden de compra original, el documento de envío y un informe de recepción escrito a mano, si existe alguna discrepancia con respecto al artículo o la cantidad del inventario, el empleado verifica el inventario recibido y escribe manualmente la corrección en el documento (Muchaendepi et al., 2019, p.456).

Internamiento a almacén, después de verificar las cantidades recibidas, los empleados del almacén almacenan el inventario en los estantes del almacén. Cada estante del almacén contiene marcadores que la empresa utiliza para ubicar el inventario cuando es necesario. Los empleados del almacén escriben los marcadores del almacén en los documentos a medida que almacenan el inventario, para ello se utiliza los documentos para actualizar el inventario recibido en el sistema de inventario de la empresa (Muchaendepi et al., 2019, p.456).

Almacenamiento

El almacenamiento es un conjunto de actividades que se realizarán a fin de organizar adecuadamente los productos o las mercaderías adquiridas desde el área de recepción hasta el área de almacén, en donde se clasificará los bienes de acuerdo a la zona asignada para cada uno. Asimismo, dentro de las actividades principales se encuentra el registro de la entrada de mercadería, las instrucciones de ubicación final (y la clasificación ordenada de los inventarios (Singh, Garg & Sachdeva, 2018, p.151).

Adecuación de espacio, el espacio de almacenamiento requerido se calcula sobre la base de la experiencia y la planificación previas, y permite una capacidad de almacenamiento normal y máxima. Cuando las demandas de almacenamiento se acerquen a la capacidad máxima, se debe analizar cuidadosamente las mejores opciones para las organizaciones involucradas, El propósito del almacenamiento es mantener los bienes disponibles para su distribución a las personas de interés, esto es esencial, pero se debe tener cuidado de no almacenar existencias innecesariamente como grandes de artículos que no son necesarios (Huq, Bhutta, & Cutright, 2015, p.70).

Codificación de mercaderías, es asignar un código a las mercancías, el cual es un descriptor corto que se utiliza para hacer referencia a piezas o consumibles dentro del inventario. Cada artículo de inventario, ya sea en stock (algo en el que se realiza un seguimiento de la cantidad y el costo en stock) o fuera de stock debe tener un código de artículo para que se utilice en la empresa, para identificar una pieza de manera inequívoca, es decir, para identificarla dentro del sistema sin confundirla con otra mercancía (Huq et al., 2015, p.70).

Protección de mercaderías, el inventario se puede proteger de varias formas y con varias herramientas, incluida la tecnología, la mano de obra y el simple sentido común, donde las auditorías de inventario cuentan sistemáticamente el inventario disponible y lo comparan con los registros de inventario internos, los registros de compras y los registros de ventas para detectar incidentes de robo, deterioro u otras formas de merma, además se debe proteger de daños por agua, sistema de electricidad, entre otros factores físicos y naturales (Huq et al., 2015, p.70).

Distribución

La distribución es un conjunto de actividades que se realizarán a fin de distribuir adecuadamente los productos o las mercaderías adquiridas desde el área de recepción hasta el área de almacén, en donde se clasificará los bienes de acuerdo a la zona asignada para cada uno. Asimismo, dentro de las actividades principales se encuentra el registro de la entrada de mercadería, las instrucciones de ubicación final (nivel, estantería y pasillos) y la clasificación ordenada de los bienes (Singh et al., 2018, p.151).

Registros de salida, el registro de los inventarios que salen de almacén es una de las principales actividades realizadas por las entidades de construcción, la cual generalmente se realiza por la salida de mercaderías del almacén, además representa el principal registro contable para toda entidad. La salida de mercadería usualmente se efectúa por medio del apoyo de documentos correspondientes para la salida de los mismos, lo cual permitirá tener un control y conocimiento exacto del stock que se encuentra en almacén (Mi & Sung, 2015, p.684).

Salida oportuna, esto permite la entrega puntual de los suministros y mercancías necesarios para las actividades de la empresa, son un componente esencial para la efectividad económica y organizacional por ello debe darse la entrega de materiales de manera oportuna. Donde a veces se encuentra problemas causados por la escasez de los recursos, lo cual amenaza con el cumplimiento en la entrega de obras terminadas, por ello la escasez de suministros pone en peligro la capacidad de responsabilidad y cumplimiento organización, como también la falta de garantía en el suministro constante de materiales también pueden provocar la desviación de importantes cantidades de tiempo, que impiden con el cumplimiento de entrega con los clientes (Mi & Sung, 2015, p.684).

Verificación de condición de salida, este permite que se compruebe la cantidad de la mercancía que sale de almacén y actualizar la cantidad disponible restante, además de la condición en que sale las maquinarias, equipos o los propios materiales. La verificación del stock implica el conteo real de la mercancía en almacén, su importancia radica en que respalda el valor de los inventarios que se muestra en el balance general por medio de la verificación física, además verifica con exactitud los registros de stock y para controlar posibles pérdidas o deterioros (Mi & Sung, 2015, p.684).

Cumplimiento de metas

El cumplimiento de metas es un concepto inmensamente popular en la planificación y evaluación del trabajo, y útil como componente fundamental de la gestión organizacional en general. Aunque es una práctica común de muchas organizaciones en prácticamente todos los sectores del esfuerzo humano, la evidencia disponible sugiere que no todos los empleados, gerentes u organizaciones saben cómo hacerlo o cómo hacerlo, por lo tanto, el

establecimiento de metas, el proceso de formulación de metas, ha sido considerado como un rasgo característico de toda organización bien administrada, donde en la jerarquía de metas el resultado inmediato de una intervención conducen a la consecución del objetivo a corto plazo, que a su vez, a más largo plazo, contribuye a lograr el objetivo global, descrito por algunas organizaciones como meta general y desarrollo o una meta de orden superior (Ogbeiwi, 2018, p.1).

El alcanzar metas es esencial para la supervivencia y el bienestar de una organización, cuando se cumplen las metas, se experimenta satisfacción y, si la consecución de las metas se debe a nuestro propio esfuerzo y trabajo arduo. Las organizaciones no se desarrollan con metas innatas o con el conocimiento de cómo alcanzarlas, por ello se debe adquirir conocimientos y habilidades, pero las empresas pueden elegir sus propios modelos a seguir, pero también tienen el poder para hacer sus propias elecciones para los procedimientos adecuados para cumplir y establecer metas, por ello, los sistemas de establecimiento de objetivos deben integrarse en un sistema organizativo que promueva una cultura de honestidad e integridad (Locke, 2018, p.1).

El cumplimiento de las metas, se refiere a las estrategias comerciales que se utilizan para hacer lograr un objetivo organizacional en común, donde si la organización está creciendo por primera vez, o si años de crecimiento constante comienzan a poner a prueba la capacidad de una empresa para cumplir con sus metas institucionales, es hora de actualizar (o crear) una estrategia de cumplimiento. Por ello, elegir una estrategia de cumplimiento es necesario verificar en la medida que en una empresa crece, el cumplimiento de metas se vuelve cada vez más intenso, por ello, la primera decisión que la gerencia debe tomar es desarrollar una lista de misión, visión y valores de la empresa: un gran propósito detrás de lo que hace su empresa y cómo todos abordarán el camino para llegar allí, para que todos los empleados tengan una realidad compartida y una visión de lo que aspira lograr la empresa (Gómez y Morales, 2016, p.20).

El cumplimiento de metas es una práctica característica compartida por programas y organizaciones exitosas en todos los sectores del esfuerzo humano; y escribir declaraciones claras y bien estructuradas para expresar objetivos en un formato específico, medible y alcanzable es la norma. Por lo tanto, es una buena práctica utilizar un marco conceptual como herramienta para establecer metas a fin de proporcionar una plataforma lógica y confiable en la que se pueda planificar y evaluar el trabajo. De manera genérica, se define a una meta

como el resultado final deseado de una acción que se espera lograr en algún momento específico en el futuro, y hacia la cual todos los esfuerzos y recursos esenciales están comprometidos a lograr, donde la meta expresa un resultado deseado: un efecto o cambio a corto plazo que se espera que resulte de los resultados de las actividades realizadas (Ogbeiwi, 2017, p.324).

Teoría acerca del cumplimiento de metas

Las metas bien formuladas cumplen tres funciones básicas. Primero, proporcionan un marco conceptual para la planificación de estrategias y las actividades que las componen, que se requieren para lograr los resultados deseados. En segundo lugar, son los parámetros de seguimiento que permiten una evaluación objetiva de la calidad y el progreso de la implementación, lo que se hace para determinar si la organización o el programa se encuentra en el curso previsto. En tercer lugar, son las herramientas racionales para evaluar la relevancia y el valor general de las políticas, los servicios y los proyectos al final de la implementación, lo que permite un juicio empírico de la efectividad, la eficiencia y el éxito del trabajo, y la demostración de la responsabilidad de la gestión por los recursos gastados en todos los niveles (Ogbeiwi, 2018, p.2).

Directrices para el cumplimiento de metas en las organizaciones

Una organización sin metas no tendría ninguna dirección y no lograría nada, ya que, una empresa con fines de lucro sin objetivos no sobreviviría mucho tiempo, por ello, ciertos procedimientos de establecimiento de objetivos deberían reducir la probabilidad de fracasar en el logro y cumplimiento de los mismos (Locke, 2018, p.1).

Claridad. Se deberá asegurar de que las metas y las prioridades de las metas estén claras, se puede redefinirse a voluntad, para que los empleados no pueden manipular el sistema. Por la misma razón, se debe establecer fechas límite, cuando sea posible, para que los resultados no se alarguen indefinidamente (Locke, 2018, p.1).

Metas variadas. No establecer necesariamente metas solo para los resultados (por ejemplo, ventas, productividad). También se pueden establecer metas para comportamientos que facilitarían el logro de resultados (desarrollo de habilidades). De manera similar, se pueden establecer metas para el aprendizaje de habilidades y estrategias que fomentarán el logro de las metas (Locke, 2018, p.2).

Desafío. La teoría del establecimiento de metas recomienda que las metas sean desafiantes pero alcanzables, ni las metas fáciles motivan un alto rendimiento. Pero si las metas se establecen en un nivel imposible en una organización, es muy probable que se hagan métodos inapropiados para lograrlo, porque dichos objetivos son irracionales y se considerarán injustos o punitivos. como sea, hay una excepción (Locke, 2018, p.2).

Controles. Desarrollar mecanismos de control para atrapar y, con suerte, prevenir el fracaso de las metas, para ello, es necesario tener mecanismos de seguimiento (por ejemplo, para evitar declaraciones falsas), obtener comentarios de otros miembros de la organización sobre la integridad de los empleados (Locke, 2018, p.2).

Éxito. No utilizar el desafío de la meta como un mecanismo de intimidación o amenaza para alcanzar este objetivo (totalmente irrazonable). Un enfoque más positivo es enfatizar la importancia del éxito de la meta mientras se muestra apoyo, obviamente, una falla constante requiere la atención de la gerencia (Locke, 2018, p.2).

Dimensión de cumplimiento de metas

Para la medición del cumplimiento de metas para la empresa se tomará lo mencionado por Vallejo (2015) quien menciona que la entrega final del proyecto es la forma en que una constructora otorga su trabajo realizado al dueño o entidad que prestó sus servicios, donde se redacta un informe de las actividades que se han realizado por el constructos, el presupuesto utilizado y el cumplimiento de metas del proyecto, para la satisfacción total de la entidad o dueño que ha requerido de los servicios (p.112).

Entrega de obras

La entrega de obras por parte de la constructora es una forma de conceder los proyectos que fueron encomendados por alguna entidad privada o pública, pero para cumplir correctamente con dicha entrega se tiene que tomar en cuenta la experiencia de la empresa de construcción, el tipo de proyecto a construir, el control sobre dicho proyecto, su cronograma de fechas y sus presupuestos. Además, se debe tomar en cuenta que la demora en la entrega dependerá del proyecto, por lo que se debe elegir un método correcto para la entrega de los mismos según sea el caso. Para lograr la entrega el proyecto debe estar completamente terminado, es decir, que se haya respetado cada uno de los requerimientos del contrato y que estén dentro del estándar de calidad, a menos

de que el contrato diga lo contrario, para considerarlo una obra completa (Vallejo, 2015, p.113).

Dentro o fuera del plazo establecido, es una información que se le da a las empresas o clientes, cuando está dentro del plazo, se refiere a una fecha límite de entrega cuando las obras que deben entregarse, esta fecha límite generalmente se registra como información y donde la constructora establece su propia fecha límite de acuerdo con la fecha de entrega de la obra. Por otro lado, la fecha fuera de plazo, se refiere a la fecha en la las órdenes de obras, las piezas y las materias primas están programados para ser entregados por los proveedores, pero por alguna razón demora, lo que es necesario realizar una reprogramación de una nueva fecha de entrega fuera del plazo establecido previamente para completarse, lo que ocasiona cierta incomodidad por parte del contratador, pero de igual forma la entrega fuera del plazo establecido puede ser ocasionado por la demora en el pago del mismo, lo cual genera que se puedan continuar con las actividades de la constructora en una obra específica (Gómez y Morales, 2016, p.22).

Con menos o más del presupuesto asignado, en términos del resultado final, un presupuesto excedente significa que se ha utilizado más presupuesto de lo establecido, es decir, que la obra salió costando mucho más de lo que se había pactado previamente, por demoras o por errores en los procesos, mientras que un presupuesto deficitario indica que el presupuesto fue mucho mayor a lo gastado en una obra, por lo tanto es necesario una adecuada planificación para que se pueda lograr un presupuesto equilibrado significa que se espera que el gasto planificado sea igual al utilizado. Se debe tener en cuenta que un presupuesto es una estimación de los ingresos y gastos durante un período de tiempo futuro específico y, por lo general, se compila y reevalúa periódicamente (Gómez y Morales, 2016, p.22).

1.3. Definición de Términos Básicos

Gestión de almacén: Es la administración física de las mercaderías almacenadas, la cual abarca la ubicación de los bienes en un almacén, los flujos de mercadería dentro del almacén y las metodologías para el movimiento de productos (Leung et al., 2016).

Cumplimiento de metas: Es esencial para la supervivencia y el bienestar de una organización, cuando se cumplen las metas, se experimenta satisfacción y, si la consecución de las metas se debe a nuestro propio esfuerzo (Locke, 2018).

Recepción: Se define como un procedimiento en el cual los bienes son adquiridos a través de un determinado proveedor llegan a ubicarse en el almacén para ser controlados, clasificados y luego ubicarlos (Muchaendepi et al., 2019).

Distribución: Es un conjunto de actividades que se realizarán a fin de distribuir adecuadamente los productos o las mercaderías adquiridas desde el área de recepción hasta el área de almacén (Singh et al., 2018).

Entrega de obras: Es una forma de conceder los proyectos que fueron encomendados por alguna entidad privada o pública (Vallejo, 2015).

CAPÍTULO II

MATERIAL Y MÉTODOS

2.1. Sistema de Hipótesis

Hipótesis general

La gestión de almacén influye positiva y significativamente en el cumplimiento de metas en la empresa F&P constructora Enalta S.A.C., periodo 2019.

Hipótesis específicas.

La recepción de mercaderías influye de forma positiva en el cumplimiento de metas en la empresa F&P constructora Enalta S.A.C., periodo 2019.

El almacenamiento de mercaderías influye de forma positiva en el cumplimiento de metas en la empresa F&P constructora Enalta S.A.C., periodo 2019.

La distribución de mercaderías influye de forma positiva en el cumplimiento de metas en la empresa F&P constructora Enalta S.A.C., periodo 2019.

2.2. Sistema de Variables

Variable independiente : Gestión de almacén

Escala de medición : Ordinal

Variable dependiente : Cumplimiento de metas

Escala de medición : Ordinal

Tabla 1*Operacionalización de las variables*

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión de almacén	La gestión de almacén juega un papel vital en el proceso general de la cadena de suministro, ya que se puede lograr tanto eficiencia como efectividad o, y brindará una perspectiva sobre los desafíos actuales y el futuro (Vishnu, 2016).	Para la medición de la gestión de almacén es necesario identificar la recepción, el almacenamiento y la distribución de las mercancías que se tienen dentro de un área específica en la organización (Leung et al., 2016).	Recepción	<u>Descarga de mercaderías</u> <u>Inspección y verificación</u> <u>Internamiento o a almacén</u>	Ordinal
			Almacenamiento	<u>Adecuación de espacio</u> <u>Codificación de mercaderías</u> <u>Protección de mercaderías</u>	
			Distribución	<u>Registros de salida</u> <u>Salida oportuna</u> <u>Verificación de condición de salida</u>	
Cumplimiento de metas	El alcanzar metas es esencial para la supervivencia y el bienestar de una organización, cuando se cumplen las metas, se experimenta satisfacción y, si la consecución de las metas	Para la medición del cumplimiento de metas para la empresa se tomará la entrega de obras, que son los productos finales que ofrece una empresa constructora (Vallejo, 2015).	Entrega de obras	<u>Dentro o fuera del plazo establecido</u> Con o más del presupuesto asignado	Razón /Ordinal

se debe a
nuestro
propio
esfuerzo y
trabajo arduo
(Locke,
2018, p.1).

Fuente: Bases teóricas

2.3. Tipo y nivel de investigación

2.3.1. Tipo de investigación:

La investigación es de tipo aplicada, porque mediante los conocimientos adquiridos se estuvo brindando solución a un problema que se evidencia en la gestión de almacén y el cumplimiento de metas en la empresa F&P constructora Enalta S.A.C. Sánchez y Reyes (2015) mencionan que las investigaciones del tipo aplicada permiten hacer uso de los conocimientos adquiridos de las investigaciones básicas para buscar soluciones a un problema (p.43). Señalan que en las investigaciones del tipo aplicada permiten demostrar el uso que tiene una determinada teoría para resolver problemas cotidianos (p.37).

2.3.2. Nivel de investigación:

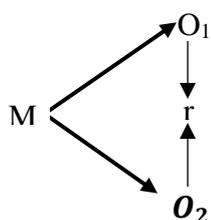
En cuanto al nivel de la investigación fue correlacional debido a que buscó determinar el nivel de asociación e influencia que existe entre las variables gestión de almacén y cumplimiento de metas en un entorno o contexto específico, para ver cuál es el grado del vínculo entre las variables en estudio. Como lo mencionó Valderrama (2015), el nivel correlacional tiene como principal finalidad es determinar el grado de relación existente entre una o más variables.

2.4. Diseño de la investigación

Para este trabajo se contó con un diseño no experimental, ya que como se hizo ninguna manejo o empleo para alterar la realidad o contexto de las variables en estudio que son la gestión de almacén y cumplimiento de metas, al momento de realizar el análisis del estudio. Como indicó Hernández y Mendoza (2018), el diseño de investigación ha sido no experimental, la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente

variables, lo que se hará es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos. De la misma forma, el estudio tuvo un corte transversal, debido que solo se hizo la recolección de datos en un tiempo específico, como manifestó Vara (2015) un estudio transversal solo se dedica a la recolección de data en un periodo.

2.5. Diseño de la investigación:



Dónde:

M	=	Trabajadores
O₁	=	Gestión de almacén
O₂	=	Cumplimiento de metas
r	=	Influencia

2.6. Población y Muestra

Población:

De acuerdo con lo indicado por Carrasco (2018), se considera una población a un grupo de componentes, los cuales tiene iguales capacidades, especificaciones y rasgos que son del interés de un estudiador. Para este estudio la población estará compuesta por la totalidad de trabajadores 110 y los registros de ventas pertenecientes a la empresa F&P constructora Enalta S.A.C.

Muestra:

La muestra es denominada como un fragmento o parte representativa de la población, la cual contiene las características necesarias y pertinentes que requiere el investigador (Sánchez y Reyes, 2015). Para este se tomó toda la totalidad de trabajadores y los

registros mencionados en la población, es decir, será una población no probabilística o censal.

La empresa actualmente cuenta con 55 trabajadores, 34 obreros, 21 empleados (dentro de estos hay 2 personas encargadas de almacén, uno turno día y el otro turno noche).

2.7. Técnicas de recolección de datos

Técnica

Encuesta: Esta técnica permitió encontrar información precisa y esencial sobre los componentes en un orden determinado, el cual se pudo realizar con todas las preguntas relacionadas directamente para medir las variables de acuerdo con los distintos indicadores presentados por las dimensiones y esta información será importante debido a que se podrá lograr la finalidad del trabajo. Como lo mencionó Bernal (2016) la técnica de la encuesta permite el recojo de forma natural y expedita de datos de acuerdo a las preguntas respondidas por la muestra de un estudio de investigación.

Análisis documental: El análisis documental es un conjunto de operaciones encaminadas a representar un documento y su contenido bajo una forma diferente de su forma original, con la finalidad posibilitar su recuperación posterior e identificarlo. De acuerdo con Córdova (2018), el análisis documental es un simple cuadro que se utilizará para dar información más concisa sobre la variable.

Instrumento

Cuestionario: Este instrumento brindará información clara y precisa respecto a la medición del uso de los indicadores y todos esos resultados darán los datos necesarios para hallar e identificar la existencia de la influencia de una variable a otra. Tal como lo indicó Córdova (2018) el cuestionario es un conjunto de preguntas en base a las variables que van a medirse y uniformizar la información recolectada, ya que este permite tener preguntas de respuestas simples y claras con la cual se logran resultados simples para describir una situación o realidad en estudio.

Guía de análisis documental: La guía de análisis documental se utilizó para que actúe como intermediario o instrumento de búsqueda obligado entre el documento original y el usuario que solicita información. La valoración de este instrumento se debe a que

el documentalista debe realizar un proceso de interpretación y análisis de la información de los documentos y luego sintetizarlo. Como indica Bernal (2016), es un proceso que permite la revisión de diferentes documentos fuentes de información de un específico objeto de estudio.

2.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

En primer lugar, después de la recopilación de los datos por medio de los cuestionarios se procedió al ordenamiento y registro de la información obtenida en el programa obtenido Microsoft Excel, el cual permitirá que se realice un procedimiento estandarizado y ordenado para el tratamiento y análisis de la información descriptiva. Luego se realizó el correspondiente análisis descriptivo, para ver la situación actual de ambas variables y finalmente con la información de las sumatorias totales tanto de variables y dimensiones obtenidas en el análisis descriptivo, estos datos se trasladarán al programa estadístico SPSS y con el estadístico de la correlación de Pearson se pudo determinar la influencia entre las variables y así también permitió dar respuesta a los objetivos específicos como también encontrar la relación de las variables. Para la presentación tanto del análisis descriptivo e inferencial se utilizará tablas y figuras con los resultados hallados.

CAPÍTULO III

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1. Resultados referentes al objetivo general y contraste de hipótesis

La hipótesis general de la investigación buscó determinar si la gestión de almacén influye positiva y significativamente en el cumplimiento de metas en la empresa F&P constructora Enalta S.A.C., periodo 2019, por tanto, a continuación, se presenta el análisis de estadístico que se realizó para comprobar la hipótesis.

Tabla 2

Correlación de las variables gestión de almacén y cumplimiento de metas

		Gestión de almacén	Cumplimiento de metas
Gestión de almacén	Correlación de Pearson	1	,795**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	110	110
Cumplimiento de metas	Correlación de Pearson	,795**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	110	110

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

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

De acuerdo a la estadística utilizada para medir la influencia de una variable sobre otra y ver si existe significancia se procedió a realizar la prueba de correlación de Pearson, donde se puede constatar que la gestión de almacén influye positiva y significativamente en el cumplimiento de metas en la empresa F&P constructora Enalta S.A.C., periodo 2019, por lo tanto, se acepta la hipótesis planteada.

3.2. Resultados referentes a los objetivos específicos

Objetivo específico N.º 1: Identificar la influencia de la recepción de mercaderías en el cumplimiento de metas en la empresa F&P constructora Enalta S.A.C., periodo 2019.

Tabla 3*Correlación de la dimensión recepción de mercaderías en el cumplimiento de metas*

		Recepción de mercaderías	Cumplimiento de metas
Recepción de mercaderías	Correlación de Pearson	1	,635**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	110	110
Cumplimiento de metas	Correlación de Pearson	,635**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	110	110

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

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

De acuerdo a la estadística utilizada para medir la influencia de la dimensión de recepción de mercaderías con la variable cumplimiento de metas, se procedió a realizar la prueba de correlación de Pearson, donde se puede constatar que la recepción de mercaderías influye de forma positiva en el cumplimiento de metas en la empresa F&P constructora Enalta S.A.C., periodo 2019, por lo tanto, se acepta la hipótesis planteada.

Objetivo específico N.º 2: Establecer la influencia del almacenamiento de mercaderías en el cumplimiento de metas en la empresa F&P constructora Enalta S.A.C., periodo 2019.

Tabla 4*Correlación de la dimensión almacenamiento de mercaderías en el cumplimiento de metas*

		Almacenamiento de mercaderías	Cumplimiento de metas
Almacenamiento de mercaderías	Correlación de Pearson	1	,721**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	110	110
Cumplimiento de metas	Correlación de Pearson	,721**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	110	110

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

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

De acuerdo a la estadística utilizada para medir la influencia de la dimensión de almacenamiento de mercaderías con la variable cumplimiento de metas, se procedió a realizar la prueba de correlación de Pearson, donde se puede constatar que el almacenamiento de mercaderías influye de forma positiva en el cumplimiento de metas en la empresa F&P constructora Enalta S.A.C., periodo 2019, por lo tanto, se acepta la hipótesis planteada.

Objetivo específico N.º 3: Conocer la influencia de la distribución de mercaderías en el cumplimiento de metas en la empresa F&P constructora Enalta S.A.C., periodo 2019.

Tabla 5

Correlación de la dimensión distribución de mercaderías en el cumplimiento de metas

		Distribución de mercaderías	Cumplimiento de metas
Distribución de mercaderías	Correlación de Pearson	1	,532**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	110	110
Cumplimiento de metas	Correlación de Pearson	,532**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	110	110

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

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

De acuerdo a la estadística utilizada para medir la influencia de la dimensión de distribución de mercaderías con la variable cumplimiento de metas, se procedió a realizar la prueba de correlación de Pearson, donde se puede constatar que la distribución de mercaderías influye de forma positiva en el cumplimiento de metas en la empresa F&P constructora Enalta S.A.C., periodo 2019, por lo tanto, se acepta la hipótesis planteada.

3.3. Discusión de resultados

En cuanto a la elaboración de la presente tesis se basó en las teorías referentes para la variable gestión de almacén por el teórico Leung et al., (2016), mientras que, la

variable cumplimiento de metas se empleó la teoría de Vallejo (2015), los cuáles han sido útiles en este apartado para constatar los resultados de la presente investigación y determinar la concordancia:

- Los resultados de la investigación mostraron la existencia de una influencia positiva y significativa entre las variables gestión de almacén y cumplimiento de metas, con valor de significancia de 0.795, este resultado concuerda con el estudio de Agurto (2020), en el cual se muestra los principales resultados indicaron que el 70% de encuestados indicó que existe un adecuado control sobre la gestión que se tiene en el almacén, mientras que el 49% se mostró a favor de la efectividad que se tiene para cumplir con los objetivos y metas en la organización. Finalmente se concluyó con la aplicación de la prueba estadística Rho de Spearman, en donde se encontró una significancia menor a 0.050 y un coeficiente de 0.640, lo que indica que el control de almacén se relaciona de forma positiva con el cumplimiento de metas y objetivos de la entidad en estudio, otro estudio que rescata la relación entre ambas variables es el de Ocupa (2018), quien demostró que la empresa tiene un mal manejo de sus existencias debido a que tiene pérdidas de materiales y compra desmesurada de inventarios, por lo que existe excedentes de muchos materiales y hay otros que no se tienen en stock y que son necesarios para la empresa. Finalmente se concluye que la propuesta permitirá mejorar el control de procesos en la gestión de almacén, disminuyendo el exceso de inventarios y la verificación de almacenes.
- Otros resultados de la investigación encontraron que existe influencia positiva y significativa entre la dimensión de recepción de mercadería con la variable cumplimiento de metas con un valor de significancia de 0.635, estos resultados al ser comparados con Choquehuanca (2018), nos manifiesta que la empresa ha tenido problemas en ambos periodos en estudio con respecto a su control e identificación de materiales dentro su almacén, lo que ha originado pérdidas económicas y el incumplimiento de metas organizacionales y comerciales. Finalmente se concluyó que mediante la prueba estadística se demostró la existencia de una adecuada gestión, ya que en el año 2016 fue tuvo un

cumplimiento y rendimiento en las metas del 45% mientras que en el 2017 fue del 61.3%, lo que demuestra una mejora significativa de un año a otro.

- En cuanto a los resultados para ver si existe influencia positiva y significativa entre el almacenamiento de mercaderías y la variable cumplimiento de metas, vemos que el valor de significancia es de 0.721, estos resultados al ser comparados con García y Sánchez (2019), nos muestra que la gestión de almacén se realiza de forma inadecuada y deficiente, tanto en la recepción, almacenamiento y despacho, porque se realizan de forma empírica, lo que ha ocasionado que no se tenga una correcta implementación de los documentos para el control y monitoreo de los flujos de ingresos y salidas de productos de la organización. Finalmente se llegó a concluir que la gestión de almacén incide de forma negativa en las ventas que ha generado la empresa.
- Por último al realizar el análisis estadístico para medir la influencia de la distribución de mercaderías sobre la variable cumplimiento de metas, vemos que el valor de significancia es de 0.532, esto nos demuestra que si existe una influencia positiva y significativa entre la dimensión III y la variable II, estos resultados al ser comparados con Tello y Armas (2018), vemos que los resultados que los principales resultados demostraron que el 57% indicaron que existe una inadecuada gestión del conocimiento, por la falta de capacidades y habilidades de los trabajadores, de igual forma se encontró una falta de incumplimiento de metas institucionales por la falta de organización y priorización de actividades. Finalmente, mediante la prueba de correlación se encontró un coeficiente de 0.866, lo que indica que la gestión del conocimiento se relaciona positivamente con el cumplimiento de metas de la empresa.

CONCLUSIONES

- Con respecto al objetivo general, para medir la influencia positiva y significativa entre la variable gestión de almacén y la variable cumplimiento de metas, se procedió a realizar la prueba de correlación de Pearson, dando como resultado un valor de significancia de 0.795, esto demuestra la aceptación de la hipótesis planteada.
- Al determinar la influencia positiva y significativa entre la recepción de mercaderías en el cumplimiento de metas, vemos que el valor de significancia es de 0.635, esto demuestra la aceptación de la hipótesis específica 1.
- Al establecer la influencia del almacenamiento de mercaderías en el cumplimiento de metas, vemos que el valor de significancia es de 0.721, lo cuál demuestra la aceptación de la hipótesis específica 2.
- Por último, al conocer la influencia positiva y significativa de la distribución de mercaderías en el cumplimiento de metas con un valor de significancia de 0.532, podemos concluir que se acepta la hipótesis específica 3.

RECOMENDACIONES

- Al área de Abastecimiento de la empresa F&P constructora Enalta S.A.C, elaborar un procedimiento de mejora continua efectuando un diagnóstico de todos los procesos administrativos en la gestión de almacenes, para facilitar la accesibilidad con lo cual los clientes perciban que los trámites no generen cuellos de botella, logrando así atender oportunamente.
- A la administración de la empresa F&P constructora Enalta S.A.C., contratando personal con la formación profesional competente para el área de Almacenamiento mejorando la necesaria profesionalidad en la comunicación en brindar una atención más eficaz al usuario.
- Se recomienda la realización constante de charlas y capacitaciones al personal, sobre la gestión de almacén, con el propósito de prestar un buen servicio a los usuarios e involucrar al personal encargado del almacén para un mejor desarrollo en sus puestos de trabajo.
- Implementar el área de almacén con un lector de código de barras y una impresora de sticker de códigos; ya que ahorraría tiempos de gestión y verificación al momento de saber cuáles y cuántos artículos se encuentran disponibles en el almacén. Además de no tener que realizar inventarios semanales, solo una vez al mes. Por otro lado, no se tendrían errores al momento de generar guías de remisión y facturas al cliente.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Agurto, N. (2020). *Control interno en área de almacén y su incidencia en el cumplimiento de objetivos de la UGEL N° 310, Piura*. Universidad Cesar Vallejo, Chiclayo. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48023/Agurto_PN-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación: Administración, Economía, Humanidades y Ciencias Sociales* (Cuarta ed.). Bogotá: Pearson.
- Cámara Peruana de la Construcción, CAPECO. (21 de febrero de 2017). *Sector construcción: ¿qué impulsará su crecimiento?* Obtenido de Gestión: <https://gestion.pe/tu-dinero/inmobiliarias/sector-construccion-impulsara-crecimiento-129161-noticia/?ref=gesr>
- Carrasco, S. (2018). *Metodología de la investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación* (Ed. 2da. ed.). Lima: Editorial San Marcos.
- Choquehuanca, H. (2018). *Gestión de almacenes en una empresa logística, Lima 2016 - 2017*. Universidad Cesar Vallejo, Lima. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14217/Choquehuanca_HHF.pdf?sequence=1
- Córdova, I. (2018). *Instrumentos de investigación* (Primera ed.). Lima: San Marcos.
- García, D., & Sánchez, M. (2019). *Gestión de almacén y su incidencia en las ventas de la empresa Almi Farma EIRL, Tarapoto, Año 2017*. Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/34980/Garc%c3%ada_PDC-Sanchez_FM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gómez, A., & Morales, D. (2016). Análisis de la Productividad en la Construcción de Vivienda basada en Rendimientos de Mano de Obra. *Inge-CUC*, 12(1), 21-31. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5523780.pdf>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *La metodología de la investigación*. Ciudad de México: Mc Graw Hill Education.

- Herrera, C. (2018). *Propuesta de mejoramiento del proceso logístico de gestión de almacenes en la empresa Inemflex S.A.S.* Universidad Distrital Francisco José de Caldas, Bogotá. Obtenido de <http://repository.udistrital.edu.co/bitstream/11349/8013/1/HerreraPeraltaCristianJair2018.pdf>
- Huacachi, I. (2018). *Aplicación de la gestión de almacenes para mejorar la productividad en el almacén de la empresa CESCORP, Barranco, 2018.* Universidad Cesar Vallejo, Lima. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/35378/Huacachi_CH.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Huq, F., Bhutta, M., & Cutright, K. (2015). Excess warehouse space allocation for cost reduction and customer service improvement . *International Journal Business Continuity and Risk Management*, 6(1), 68-76. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/281692385_Excess_warehouse_space_allocation_for_cost_reduction_and_customer_service_improvement
- Kembro, J., Norrman, A., & Eriksson, E. (2018). Adapting warehouse operations and design to omni-channel logistics. *International Journal of Physical Distribution & Logistics Management*, 48(9), 890-912. Obtenido de <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/IJPDLM-01-2017-0052/full/pdf?title=adapting-warehouse-operations-and-design-to-omni-channel-logistics-a-literature-review-and-research-agenda>
- Leung, N., Chen, A., Yadav, P., & Gallien, J. (2016). The Impact of Inventory Management on Stock-Outs of Essential Drugs in Sub-Saharan Africa [El impacto de la gestión del inventario en el desabastecimiento de medicamentos esenciales en África subsaharia]. *Plos One*, 11(5), 1-18. Obtenido de <https://journals.plos.org/plosone/article/file?id=10.1371/journal.pone.0156026&type=printable>
- Locke, E. (2018). Some observations about goals, money and cheating in business.. *Organizational Dynamics*, 48(4), 1-5. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0090261618302456>
- Mendoza, G. (04 de julio de 2019). *Empresas elevan ventas en 25% al automatizar gestión de inventarios.* Obtenido de Gestión:

<https://gestion.pe/economia/empresas/empresas-elevan-ventas-25-automatizar-gestion-inventarios-272267-noticia/?ref=gesr>

- Mi, K., & Sung, Y. (2015). Inventory Management in Distribution Channels. *Asia-pacific Journal of Multimedia Services Convergent with Art, Humanities and Sociology*, 5(4), 683-691. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/300083893_Inventory_Management_in_Distribution_Channels
- Miranda, M., & Mejía, J. (2017). *Gestión de inventarios en las empresas de construcción y su incidencia en los costos*. Universidad Laica Vicente Rocafuerte, Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/2049/1/T-ULVR-1850.pdf>
- Muchaendepi, W., Mbohwa, C., Hamandishe, T., & Kanyepe, J. (2019). Inventory Management and Performance of SMEs in the Manufacturing Sector of Harare [Gestión de inventario y rendimiento de las PYME en el sector manufacturero de Harare]. *Procedia Manufacturing*, 33(1), 454–461. Obtenido de <https://pdf.sciencedirectassets.com/306234/1-s2.0-S2351978919X00086/1-s2.0-S2351978919305335/main.pdf?X-Amz-Security-Token=IQoJb3JpZ2luX2VjEUBuCXVzLWVhc3QtMSJHMEUCIDWsYWN6OhbOhzgyrTHmct6NPlYrL%2FpEqmoJoKProF7oAiEAqCk6U39hEhX0YUh8XKFErbDOZtV3DaXYRgvURggqjC>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Ocupa, S. (2018). *Gestión de procesos en el almacén de una empresa constructora en Lima - 2018*. Universidad Norbert Wiener, Lima. Obtenido de <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2071/TITULO%20-%20Susy%20Johana%20Ocupa%20Saavedra.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ogbeiwi, O. (2017). Why written objectives need to be really SMART. *British Journal of Health Care Management*, 23(7), 324-336. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/318390296_Why_written_objectives_need_to_be_really_SMART

- Ogbeiwi, O. (2018). General concepts of goals and goal-setting in healthcare: A narrative review. *Journal of Management & Organization*, 1-18. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/324162991_General_concepts_of_goals_and_goal-setting_in_healthcare_A_narrative_review
- Reis, A., Stender, G., & Maruyama, U. (2017). Internal logistics management: Brazilian warehouse best practices based on lean methodology [Gestión de logística interna: mejores prácticas de almacén brasileño basadas en metodología lean]. *International Journal Logistics Systems and Management*, 26(3), 329-345. Obtenido de <http://pppro.cefet-rj.br/wp-content/uploads/2017/05/IJLSM260304-REIS-et-al.pdf>
- Ruíz, M. (04 de junio de 2020). *Tendremos una reducción de 30% en nuestras metas por causa del covid-19*. Obtenido de La República: <https://www.larepublica.co/empresas/tendremos-una-reduccion-de-30-en-nuestras-metas-por-causa-del-covid-19-3014002>
- Salazar, L. (28 de agosto de 2020). *Construcciones Metálicas Unión recupera ventas por aumento de demanda en almacenes*. Obtenido de AP Noticias: <https://www.apnoticias.pe/peru/diario-gestion/construcciones-metalicas-union-recupera-ventas-por-aumento-de-demanda-en-almacenes-56658>
- Sánchez, H., & Reyes, C. (2015). *Metodología y diseño en la investigación científica*. Perú: Visión Universitaria.
- Shah, B., & Khanzod, V. (2017). A Comprehensive Review of Warehouse Operational Issues . *International Journal of Logistics Systems and Management*, 26(3), 1-32. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/312665644_A_comprehensive_review_of_warehouse_operational_issues
- Singh, H., Garg, R., & Sachdeva, A. (2018). Uncertain Supply Chain Management [Gestión de la cadena de suministro incierta]. *Uncertain Supply Chain Management*, 6(1), 149–180. Obtenido de http://www.growingscience.com/uscm/Vol6/uscm_2017_22.pdf
- Tello, R., & Armas, P. (2018). *Gestión del conocimiento y su relación con el cumplimiento de metas de EMPA San Martín S.A. distrito de Tarapoto, 2016*. Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto. Obtenido de

<http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/2965/ADMINISTRACION%20-%20Renato%20Tello%20Pi%C3%B1a%20&%20Paola%20Armas%20Navarro.pdf?sequence=1>

- Valderrama, S. (2015). *Pasos Para Elaborar Proyectos de Investigación Científica: Cuantitativa, Cualitativa y Mixta* (Ed. 2da ed.). Lima: Editorial San Marcos.
- Valdivia, G. (08 de marzo de 2018). *Construcción crecerá 3 % en 2018 y sumará dos años de expansión, prevé Capeco*. Obtenido de Andina: <https://andina.pe/agencia/noticia-construccion-crecera-3-2018-y-sumara-dos-anos-expansion-preve-capeco-702515.aspx>
- Vallejo, F. (2015). Responsabilidad profesional en la construcción de obras. *Revista Derecho del Estado*, 1(20), 97-119. Obtenido de <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:WfMowvCHigsJ:https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/340054.pdf+&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=pe>
- Vara, A. (2015). *7 pasos para elaborar una tesis*. Lima: Editorial Macro.
- Vishnu, S. (2016). The study of Efficiency and Effectiveness of Warehouse Management in the context of Supply Chain Management. *International Journal of Engineering Technology, Management and Applied Sciences*, 4(8), 160-169. Obtenido de <http://www.ijetmas.com/admin/resources/project/paper/f201608221471851177.pdf>
- Yin, J., & Chen, H. (2019). Dual-goal management in social enterprises: evidence from China. *Management Decision*, 57(6), 1362-1381. Obtenido de <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/MD-02-2017-0170/full/html>

ANEXOS

Anexo A: Matriz de Consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
<p>Pregunta general ¿Cómo la gestión de almacén influye en el cumplimiento de metas en la empresa F&P constructora Enalta S.A.C., periodo 2019?</p> <p>Preguntas específicas</p> <p>¿Cuál es la influencia de la recepción de mercaderías en el cumplimiento de metas en la empresa F&P constructora Enalta S.A.C., periodo 2019?</p> <p>¿Cuál es la influencia del almacenamiento de mercaderías en el cumplimiento de metas en la empresa F&P constructora Enalta S.A.C., periodo 2019?</p> <p>¿Cuál es la influencia de la distribución de mercaderías en el cumplimiento de metas en la empresa F&P constructora Enalta S.A.C., periodo 2019?</p>	<p>Objetivo general Determinar la influencia de la gestión de almacén en el cumplimiento de metas en la empresa F&P constructora Enalta S.A.C., periodo 2019.</p>	<p>Hipótesis general La gestión de almacén influye positiva y significativamente en el cumplimiento de metas en la empresa F&P constructora Enalta S.A.C., periodo 2019.</p>	<p>Variable X Gestión de almacén</p>	<p>Recepción</p>	<p>Descarga de mercaderías</p> <p>Inspección y verificación</p> <p>Internamiento a almacén</p>	<p>Tipo: Aplicada</p> <p>Nivel: Correlacional</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Población: 110 trabajadores</p> <p>Muestra: 110 trabajadores</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>
	<p>Objetivos específicos</p> <p>Identificar la influencia de la recepción de mercaderías en el cumplimiento de metas en la empresa F&P constructora Enalta S.A.C., periodo 2019.</p>	<p>Hipótesis específicas</p> <p>La recepción de mercaderías influye de forma positiva en el cumplimiento de metas en la empresa F&P constructora Enalta S.A.C., periodo 2019.</p>		<p>Almacenamiento</p>	<p>Adecuación de espacio</p> <p>Codificación de mercaderías</p> <p>Protección de mercaderías</p>	
	<p>Objetivos específicos</p> <p>Establecer la influencia del almacenamiento de mercaderías en el cumplimiento de metas en la empresa F&P constructora Enalta S.A.C., periodo 2019.</p>	<p>Hipótesis específicas</p> <p>El almacenamiento de mercaderías influye de forma positiva en el cumplimiento de metas en la empresa F&P constructora Enalta S.A.C., periodo 2019.</p>		<p>Distribución</p>	<p>Registros de salida</p> <p>Salid oportuna</p> <p>Verificación de condición de salida</p>	
	<p>Objetivos específicos</p> <p>Conocer la influencia de la distribución de mercaderías en el cumplimiento de metas en la empresa F&P constructora Enalta S.A.C., periodo 2019.</p>	<p>Hipótesis específicas</p> <p>La distribución de mercaderías influye de forma positiva en el cumplimiento de metas en la empresa F&P constructora Enalta S.A.C., periodo 2019.</p>		<p>Entrega de obras</p>	<p>Dentro o fuera del plazo establecido</p> <p>Con menos o más del presupuesto asignado</p>	

Fuente: Elaboración propia



Anexo B.
Instrumento de la variable gestión de almacén
UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTIN
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



Cuestionario sobre Gestión de almacén

Muy buenos días/tardes sr trabajador, el presente instrumento tiene por finalidad recabar información acerca de la investigación titulada “Gestión de Almacén y su influencia en el cumplimiento de metas en la empresa F&P constructora Enalta S.A.C.”. Para ello se le solicita su mayor y sincera colaboración, marcando con una “X” a las respuestas que mejor se adecuen a los enunciados según los valores que se presentan a continuación:

Valores	1	2	3	4	5
Respuestas	Muy deficiente	Deficiente	Regular	Eficiente	Muy eficiente

GESTIÓN DE ALMACÉN	1	2	3	4	5
Recepción					
La programación de las actividades para la recepción de productos es:					
La verificación de los documentos en la fase de recepción de los materiales es:					
El cotejo de documentos para asegurar la verificación de los inventarios es:					
El control de las cantidades recibidas de materiales es:					
El internamiento de los materiales al almacén es:					
Almacenamiento					
El espacio de almacenamiento requerido para la cantidad de materiales a guardar es:					
El proceso de control de la capacidad de almacenaje es:					
La codificación de materiales de acuerdo a su tipo y frecuencia de uso es:					
La protección de materiales dentro del almacén es:					
Distribución					
El registro de las incidencias ocurridas en la revisión de salida de materiales es:					
La elaboración del registro de las salidas de materiales es:					
Las entregas de los materiales para las obras son:					
La revisión del estado físico de los materiales que salen del almacén es:					



Anexo C.
Instrumento de la variable cumplimiento de metas
UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTIN
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



Muy buenos días/tardes sr trabajador, el presente instrumento tiene por finalidad recabar información acerca de la investigación titulada “Gestión de almacén y su influencia en el cumplimiento de metas en la empresa F&P constructora Enalta S.A.C.”. Para ello se le solicita su mayor y sincera colaboración, marcando con una “X” a las respuestas que mejor se adecuen a las preguntas según los valores que se presentan a continuación:

Valores	1	2	3
Respuestas	Malo	Regular	Bueno

CUMPLIMIENTO DE METAS	1	2	3
Entrega de obras			
¿Como califica usted la entrega que realiza la constructora de las obras completadas?			
¿De qué forma valora el esfuerzo de la organización por cumplir con la entrega en el plazo establecido?			
¿De qué manera evalúa la justificación de la entrega de obras fuera del plazo establecido?			
¿Cómo calificaría usted la intensión de la empresa para entregar las obras en el plazo establecido?			
¿Cómo aprecia la utilización del presupuesto asignado para la elaboración de obras por parte de la constructora?			
¿De qué forma califica el esfuerzo de la constructora para realizar obras con menos o el total del presupuesto asignado?			
¿De que manera considera que la capacidad de la empresa para no utilizar más cantidad de los recursos físicos y económicos presupuestados?			
¿Cómo indica usted la intensión de la empresa para siempre mantenerse con el presupuesto pactado?			

Guía de análisis documental sobre Cumplimiento de metas

Indicador	índice	Obras terminadas		
		Obra 1	Obra 2	Obra 3
Plazo establecido	$= \frac{\text{Total de días empleados}}{\text{total de días planificados}}$			
Presupuesto asignado	$= \frac{\text{Total de presupuesto empleado}}{\text{Total de presupuesto asignado}}$			