



**UNAP**



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

**“ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE INVENTARIO DE MERCADERÍA EN LA  
EMPRESA COMERCIALIZADORA SAN JUAN SAC. PERIODO 2018”**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE  
BACHILLER EN CIENCIAS CONTABLES**

**PRESENTADO POR:**

**IVIS MAYRET AREVALO SIAS  
KATHLEEN MAZIEL PANDURO RUIZ**

**ASESOR:**

**CPC. CÉSAR ULÍSES MARÍN ELESPURU, Mg.**

**IQUITOS, PERÚ**

**2020**



**UNAP**

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y DE NEGOCIOS  
FACEN

“COMITÉ CENTRAL DE GRADOS Y TÍTULOS”

**ACTA DE SUSTENTACION DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**  
**N° 012-CCGyT-FACEN-UNAP-2020**

En la ciudad de Iquitos, a los **07** días del mes de **diciembre** del año 2020, a horas: **09:00 a.m.** se dio inicio haciendo uso de la **Plataforma Zoom**, la sustentación pública del Trabajo de Investigación titulado: **“ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE INVENTARIO DE MERCADERÍA EN LA EMPRESA COMERCIALIZADORA SAN JUAN SAC. PERIODO 2018”**, autorizado mediante Resolución Decanal N° 1136-2020-FACEN-UNAP, presentados por los egresados de la Escuela Profesional de Contabilidad: **IVIS MAYRET AREVALO SIAS** y **KATHLEEN MAZIEL PANDURO RUIZ**, para optar el Grado Académico de Bachiller en Ciencias Contables, que otorga la Universidad de acuerdo a Ley y Estatuto.

El Jurado calificador y dictaminador está integrado por los siguientes profesionales:

CPC. ALBERTO AREVALO MELENDEZ, Mg.	(Presidente)
CPC. LLOYD ALEX RODRÍGUEZ ICOMENA, Mg.	(Miembro)
CPC. JORGE ALBERTO PÉREZ REÁTEGUI, Mg.	(Miembro)
CPC. CÉSAR ULISES MARÍN ELÉSPURU, Mg.	(Asesor)

Luego de haber escuchado con atención y formulado las preguntas necesarias, las cuales fueron respondidas **SATISFACTORIAMENTE**.

El jurado después de las deliberaciones correspondientes, arribó a las siguientes conclusiones:

La Sustentación Pública y el Trabajo de Investigación han sido **APROBADAS** con la calificación de **DIECISEIS (16)**.

Estando los egresados aptos para obtener el Grado Académico de Bachiller en Ciencias Contables.

**Siendo las 11.15 a.m.** del **07** de **diciembre** del 2020, se dio por concluido el acto académico.

CPC. ALBERTO AREVALO MELENDEZ, Mg.  
Presidente

CPC. LLOYD ALEX RODRÍGUEZ ICOMENA, Mg.  
Miembro

CPC. JORGE ALBERTO PÉREZ REÁTEGUI, Mg.  
Miembro

CPC. CÉSAR ULISES MARÍN ELÉSPURU, Mg.  
Asesor

*Somos la Universidad licenciada más importante de la Amazonia del Perú, rumbo a la acreditación*

Calle Nanay N°352-356- Distrito de Iquitos – Maynas – Loreto  
<http://www.unapiquitos.edu.pe> - e-mail: [facen@unapiquitos.edu.pe](mailto:facen@unapiquitos.edu.pe)  
Telefonos: #065-234364 /065-243644 - Decanatura: #065-224342 / 944670264



**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN “ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE INVENTARIO DE  
MERCADERÍA EN LA EMPRESA COMERCIALIZADORA SAN JUAN SAC.  
PERIODO 2018”**

**MIEMBROS DEL JURADO**



**CPC. ALBERTO AREVALO MELÉNDEZ, Mg.**  
Miembro  
MATRICULA N°10-0194



**CPC. LLOID ALEX RODRÍGUEZ ICOMENA, Mg.**  
Miembro  
MATRICULA N°10-0869



**CPC. JORGE ALBERTO PÉREZ REÁTEGUI, Mg.**  
Miembro  
MATRICULA N°10-0528



**CPC. CÉSAR ULÍSES MARÍN ELÉSPURU, Mg.**  
Asesor  
MATRICULA N°10-904

## **DEDICATORIA**

A nuestro Dios, ya que gracias a él he logrado concluir mi carrera.

A mi madre y a mi tío que siempre estuvieron a mi lado brindándome sus apoyos y consejos para hacer de mí una mejor persona, a mi padre que desde lejos se siente orgulloso y desea lo mejor para mí.

A mí adorada hijita que es mi mayor motivación, a mi esposo por sus palabras y su confianza, por su amor y por brindarme el tiempo necesario para realizarme profesionalmente.

A toda mi familia que es lo mejor y más valioso que Dios me ha dado.

### **IVIS MAYRET ARÉVALO SIAS**

Quiero dedicar este trabajo de investigación en primer lugar a Dios, a quien debemos nuestra existencia y también por haberme otorgado una familia amorosa.

También y de manera especial a mis queridos padres que hicieron todo lo posible por educarnos con mucho esfuerzo sobre la base de los principios y valores.

A mis hermanas, que en todo momento estuvieron presente para mí, brindándome su amor y amistad.

Finalmente, a mí abuelita de quien heredo las mejores enseñanzas que me sirvieron de mucho para poder lograr cada uno de mis objetivos y metas, a mis mejores amigas Ivis Arévalo Sias y Nelly Barrera.

**KATHLEEN MAZIEL PANDURO RUIZ**

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana - UNAP, por darnos la oportunidad para continuar nuestros estudios universitarios y con ello poder lograr ser profesional en un futuro no lejano.

A los docentes de nuestra facultad de Ciencias Económicas y de Negocios por las enseñanzas brindadas e impartidas en cada clase desarrollada, logrando transmitir sus conocimientos y experiencia profesional en la especialidad de Contabilidad, lo cual ha sido de mucha ayuda en nuestro camino a ser profesionales.

A los propietarios de la empresa Comercializadora San Juan SAC, por permitir la realización de la toma de información en sus ambientes y también al personal que fue encuestado, cuyo aporte fue muy valioso para poder desarrollar el presente trabajo de investigación.

A nuestro asesor, el profesor CPC. César Ulises Marín Eléspuru, Mgr. quien con su conocimiento y experiencia, asumió el reto de asesorarnos en el desarrollo del presente trabajo de investigación para lograr obtener nuestro grado de bachiller en contabilidad.

## ÍNDICE GENERAL

	<b>Pág.</b>
PORTADA.....	i
ACTA DE SUSTENTACIÓN.....	ii
JURADO Y ASESOR.....	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
INDÍCE GENERAL.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	ix
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT.....	xii
<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
<b>CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>2</b>
1.1 Antecedentes.....	2
1.2 Bases teóricas.....	6
1.3 Definición de términos básicos.....	13
<b>CAPÍTULO II. HIPÓTESIS Y VARIABLES.....</b>	<b>16</b>
2.1 Formulación de la hipótesis.....	16
2.2. Variables y su operacionalización.....	16
<b>CAPÍTULO III. METODOLOGÍA.....</b>	<b>18</b>
3.1 Tipo y diseño.....	18
3.2 Diseño Muestral.....	20
3.3 Procedimientos de recolección de datos.....	22
3.4 Procedimientos y análisis de datos.....	22
3.5 Aspectos éticos.....	23
<b>CAPÍTULO IV. RESULTADOS.....</b>	<b>24</b>
<b>CAPÍTULO V. DISCUSIÓN.....</b>	<b>48</b>
<b>CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES.....</b>	<b>51</b>
<b>CAPÍTULO VII. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>53</b>
<b>CAPÍTULO VIII. FUENTES DE INFORMACIÓN.....</b>	<b>54</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>59</b>
1. Instrumento de recolección de datos	
2. Consentimiento informado	

## ÍNDICE DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
Tabla n°1:La empresa dispone de algún tipo de sistema para los trabajos en el almacén.....	22
Tabla n°2:El sistema utilizado mejora el proceso en el área de almacén.....	23
Tabla n°3:La empresa utiliza códigos de barra para identificar las mercaderías.....	24
Tabla n°4:La codificación de barra en las mercaderías permite una mejor identificación.....	25
Tabla n°5:El nivel de ventas ha mejorado cada mes.....	26
Tabla n°6:El incremento de las ventas se debe a la alta rotación de inventarios.....	27
Tabla n°7:Los almacenes de la empresa garantizan la seguridad de las mercaderías .....	28
Tabla n°8:Es necesario que la empresa disponga de más almacenes.....	29
Tabla n°9: Es importante efectuar controles permanentes a los inventarios de mercaderías.....	30
Tabla n°10:Los controles de inventarios de mercaderías se realizan mensualmente.....	31
Tabla n°11:Los controles internos mejoran los procedimientos internos en el área de almacen.....	32
Tabla n°12:La atención al cliente es de manera oportuna.....	33
Tabla n°13:La empresa efectúa controles para poder identificar oportunamente los faltantes o sobrantes de los inventarios.....	34
Tabla n°14:La empresa ha establecido programas de capacitación al personal sobre la administración y manejo del inventario de mercaderías para el periodo 2018.....	35
Tabla n°15:La empresa lo ha capacitado en mas de tres (3) oportunidades en el año 2018.....	36
Tabla n°16:La capacitación recibida ha permitido realizar un mejor desempeño laboral .....	37
Tabla n°17:El personal del almacén esta debidamente capacitado para realizar dicha función .....	38

Tabla n°18:La falta de capacitación es un factor que genera los errores de administración y control sobre los inventarios de mercadería .....	39
Tabla n°19:Nivel de gestión de los inventarios de mercadería.....	40
Tabla n°20:Factores que influyen en la gestión de inventario de mercadería .....	42
Tabla n°21:Políticas que influyen en la gestión de inventario de mercadería .....	43
Tabla n°22:Personal involucrado en la gestión de inventario de mercadería..	44

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

	<b>Pág.</b>
Gráfico n°1:La empresa dispone de algún tipo de sistema para los trabajos en el almacén.....	22
Gráfico n°2:El sistema utilizado mejora el proceso en el área de almacén.....	23
Gráfico n°3:La empresa utiliza códigos de barra para identificar las mercaderías.....	24
Gráfico n°4:La codificación de barra en las mercaderías permite una mejor identificación.....	25
Gráfico n°5:El nivel de ventas ha mejorado cada mes.....	26
Gráfico n°6:El incremento de las ventas se debe a la alta rotación de inventarios.....	27
Gráfico n°7:Los almacenes de la empresa garantizan la seguridad de las mercaderías .....	28
Gráfico n°8:Es necesario que la empresa disponga de más almacenes.....	29
Gráfico n°9: Es importante efectuar controles permanentes a los inventarios de mercaderías.....	30
Gráfico n°10:Los controles de inventarios de mercaderías se realizan mensualmente.....	31
Gráfico n°11:Los controles internos mejoran los procedimientos internos en el área de almacen.....	32
Gráfico n°12:La atención al cliente es de manera oportuna.....	33
Gráfico n°13:La empresa efectúa controles para poder identificar oportunamente los faltantes o sobrantes de los inventarios.....	34
Gráfico n°14:La empresa ha establecido programas de capacitación al personal sobre la administración y manejo del inventario de mercaderías para el periodo 2018.....	35
Gráfico n°15:La empresa lo ha capacitado en mas de tres (3) oportunidades en el año 2018.....	36
Gráfico n°16:La capacitación recibida ha permitido realizar un mejor desempeño laboral.....	37
Gráfico n°17:El personal del almacén esta debidamente capacitado para realizar dicha función.....	38

Gráfico n°18:La falta de capacitación es un factor que genera los errores de administración y control sobre los inventarios de mercadería .....	39
Gráfico n°19:Nivel de gestión de los inventarios de mercadería.....	40
Gráfico n°20:Factores que influyen en la gestión de inventario de mercadería .....	42
Gráfico n°21:Políticas que influyen en la gestión de inventario de mercadería .....	43
Gráfico n°22:Personal involucrado en la gestión de inventario de mercadería.	44

## RESUMEN

La Comercializadora San Juan SAC es una empresa jurídica constituida como una sociedad anónima cerrada, cuya administración y operaciones lo desarrolla solamente en la ciudad de Iquitos. Actualmente, la empresa es catalogada como líder en la región Loreto, en el rubro de la distribución y comercialización de productos de consumo de primera necesidad y, además, es la principal empresa distribuidora de las siguientes marcas como, por ejemplo: Alicorp, Arcor, RedBull, cbc, Clorox, Colgate, Johnson & Johnson, Cartavio, Nestle, Nestle Nutrición, Nestle Purina, Molitalia, Protisa, etc.

La gestión de los inventarios siempre ha sido un tema importante y a la vez preocupante para los propietarios, debido al volumen de mercaderías que administran, razón por la cual se considera a las mercaderías como el eje central de las actividades que desarrolla la empresa, debido a que ella representa el capital de trabajo con la que se espera que se generen los beneficios económicos mediante las ventas que se puedan realizar.

El objetivo general de la presente investigación fue determinar el nivel de gestión de los inventarios de mercadería en la empresa Comercializadora San Juan SAC, periodo 2018. Asimismo, la investigación fue de tipo cuantitativo y de diseño descriptivo no experimental – transversal. Del análisis y discusión de los resultados se pudo determinar que el nivel de gestión de inventario tiene una tendencia a ser eficiente.

**Palabras clave:** Gestión de inventario, Políticas de inventario, Rotación de inventario, Costo de inventario, Capital de trabajo.

## ABSTRACT

Marketer San Juan SAC is a legal company constituted as a closed corporation, whose administration and operations are carried out only in the city of Iquitos. Currently, the company is classified as a leader in the Loreto Region, in the area of distribution and marketing of consumer staples, and it is also the main distributor of the following brands, such as: Alicorp, Arcor, RedBull, Cbc, Clorox, Colgate, Johnson & Johnson, Cartavio, Nestle, Nestle Nutrition, Nestle Purina, Molitalia, Protisa, etc.

Inventory management has always been an important and at the same time worrisome topic for owners, due to the volume of merchandise they manage, which is why it is considered the central axis of the activities carried out by the company, since it represents the working capital with which the economic benefits are expected to be generated through the sales that can be made.

The general objective of this investigation was to determine the level of management of merchandise inventories in the Marketer Company San Juan SAC, in the year 2018. Likewise, the research was quantitative and descriptive non-experimental – cross-sectional in design.

From the analysis and discussion of the results it was possible to determine that the inventory management has a tendency to be efficient.

**Key Word:** Inventory management, Inventory policies, Inventory turnover, Inventory cost, working capital.

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación se enfoca en el análisis de inventario de mercadería en la empresa Comercializadora San Juan SAC, periodo 2018, resaltando la importancia que ella representa para la citada empresa, debido al volumen de mercaderías que dispone para la generación de sus beneficios económicos mediante las operaciones de las ventas.

Al respecto, nunca ha sido menos imperativo que las empresas que realizan actividades comerciales desarrollen estrategias para realizar un adecuado uso, control y administración de las existencias o mercaderías que disponen, debido a la alta rotación presente en el stock de inventarios para poder garantizar en todo momento la producción, distribución y comercialización de los mismos, sin embargo, cuando la gestión de mercaderías no logra una rotación adecuada, es decir, cuando su rotación es baja, genera un riesgo económico para la empresa toda vez que no se podría cumplir oportunamente con atender los pedidos de compras requeridos por los clientes, afectando la liquidez de la misma y con ella los resultados que se puedan obtener en un periodo determinado.

En ese sentido, la gestión de inventarios es muy importante para toda empresa, debido a que ella representa el capital de trabajo para la generación de los beneficios económicos siempre y cuando está sea utilizada adecuadamente, situación que podría tener un efecto positivo en los resultados de cada periodo. Pues, el presente trabajo de investigación tiene como finalidad determinar si el nivel de gestión de inventario de mercadería fue apropiado para el año 2018.

## **CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO**

### **1.1 Antecedentes**

En el año 2018, Neira para obtener el título profesional de Contador Pública desarrolló la investigación titulada “Gestión de inventarios en una empresa Industrial, Lima 2018”, donde se planteó como objetivo general proponer la implementación de gestión de inventarios para una empresa industrial en Lima 2018, fue presentada en la escuela académica profesional de Negocios y Competitividad de la Facultad de Ingeniería y Negocios, de la Universidad Norbert Wiener, Lima - Perú. Al respecto, la presente investigación fue de tipo proyectiva y de diseño de enfoque mixto, que incluyó como población a tres (3) personas de la empresa: Contador General, Jefe de Almacén y un colaborador del área de Distribución en Almacén. La investigación determinó que la empresa carece de un plan de control para optimizar sus procesos en las operaciones diarias, el sistematizar funciones incrementa el desempeño laboral.

En el año 2018, Amado para obtener el título profesional de Ingeniero Industrial desarrolló la investigación titulada “Gestión de inventarios para disminuir los costos de almacenamiento en la empresa Servicios Navales Lázaro, Chimbote 2018”, donde planteó como objetivo general aplicar la gestión de inventarios para disminuir los costos de almacenamiento en el almacén de la empresa Servicios Navales Lázaro, fue presentada en la escuela académica profesional de Ingeniería Industrial, de la Facultad de Ingeniería, de la Universidad Cesar Vallejo, sede Chimbote - Perú. Al respecto, la presente investigación fue de tipo cuantitativo y de diseño

experimental de la categoría pre - experimental, que incluyó como población todos los productos del almacén de la citada empresa correspondiente al periodo 2017. La investigación determinó que el nivel de seguridad del inventario de mercadería es de 79.8% de materiales, así mismo, el nivel óptimo de pedido de mercaderías representa un 74.12% y 19.8% respecto al reordena de las mercaderías. Finalmente, la presente investigación concluye en que el modelo de gestión de inventarios propuesto permite tener una mejor visión del comportamiento de los artículos, ello se confirma con la contratación de la hipótesis de la investigación dado que se obtuvo un nivel de confianza de significancia de 0.013725721, inferior a 0.05 o 5%.

En el año 2018, Silva para obtener el título profesional de Ingeniero Industrial desarrolló la investigación titulada “Gestión de inventarios para mejorar la productividad en los almacenes de la empresa Grupo D y S SRL, lima 2018”, donde se planteó como objetivo general determinar de qué manera la gestión de inventarios mejora la productividad en el área de almacén de la empresa D y S SRL Lima 2018, fue presentada en la escuela académica profesional de Ingeniería Industrial, de la Facultad de Ingeniería, de la Universidad Cesar Vallejo, sede Lima - Perú. Al respecto, la presente investigación fue de tipo aplicada y de diseño de cuasi experimental, que incluyó como población todos los pedidos preparados y entregados en un tiempo de 24 semanas. La investigación determinó que mediante la implementación de una gestión de inventario se logra obtener un mejor resultado en productividad. Finalmente, la presente investigación concluye en que, al aplicar una gestión de inventario a través del método del ABC, la empresa ha logrado obtener una productividad de 33%, es decir, se incrementó en un 21%.

En el año 2017, Guía para obtener el título profesional de Licenciada en Administración desarrolló la investigación titulada “Gestión de inventarios y su relación con la satisfacción del cliente de la empresa Archi, distrito Ate, año 2017”, donde se planteó como objetivo general determinar la relación entre la gestión de inventarios con la tangibilidad de la satisfacción del cliente de la empresa Archi distrito Ate, año 2017, fue presentada en la escuela académica profesional de Administración, de la Facultad de Ciencias Empresariales, de la Universidad Cesar Vallejo, Lima - Perú. Al respecto, la presente investigación fue de tipo cuantitativo y de diseño descriptivo no experimental, que incluyó como población los 66 clientes registrados en la base de datos de la citada empresa, correspondiente al periodo 2017.

La investigación determinó que existe una relación entre la gestión de inventarios con la tangibilidad de la satisfacción del cliente en la empresa Archi distrito Ate, año 2017, la cual posee una correlación positiva muy fuerte entre ambos (gestión de inventarios y tangibilidad de la satisfacción). Finalmente, la presente investigación concluye en que existe una relación positiva considerable entre las variables de Gestión de Inventarios y Satisfacción del Cliente de la empresa Archie, distrito Ate, año 2017.

En el año 2017, Solsol para obtener el grado académico de Maestro en Gestión Empresarial, desarrolló la investigación titulada “Análisis de la gestión de inventarios de la empresa Creazioni SA, de la ciudad de Iquitos, periodo 2011 - 2015”, donde se planteó como objetivo general analizar la gestión de inventarios de la empresa Creazioni SA, en la ciudad de Iquitos, periodo 2011 - 2015, fue presentada en la escuela de Post Grado, de la Facultad de

Ciencias Empresariales, de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana - UNAP, Iquitos - Perú. Al respecto, la presente investigación fue de tipo descriptivo y de diseño no experimental, que incluyó como población todos los ítems que figuran en los registros de inventarios de la empresa Creazioni SA, de la ciudad de Iquitos, durante el periodo 2011 - 2015. La investigación determinó los siguientes aspectos: a) el valor de las ventas de mercaderías fue superior al valor de las compras, debido a que el valor de las ventas contiene el margen de ganancia, y también debido al uso de los saldos de inventarios, b) la rotación de inventarios se mantuvo entre el 54% y 75% que si bien es cierto es alto pero lo ideal sería igual o superior al 100%, c) existió un comportamiento variable durante toda la serie analizada, incrementándose en un periodo, pero contrayéndose en el siguiente, cuando lo ideal hubiera sido que la tendencia sea decreciente año a año. Finalmente, la presente investigación concluye que en los últimos 10 años la empresa realizo compras de mercadería para la reposición de stocks sin un criterio técnico, lo que motivo un crecimiento innecesario de inventarios con el consecuente de un costo financiero por mantener mercaderías inmovilizadas por largos periodos, situación que se revertió en el año 2011.

## 1.2 Bases teóricas

El presente trabajo de investigación tiene como finalidad analizar la gestión de inventarios de mercaderías en la empresa Comercializadora San Juan SAC, periodo 2018, es decir, si las gestiones de los inventarios fueron realizadas de forma eficientes, generando una mayor productividad para la empresa.

En ese sentido, se presenta las teorías básicas vinculadas a la presente investigación, siendolas siguientes:

En el año 1980, Goldratt, postuló la “Teoría de las Restricciones”, señala que la aplicación de esta teoría a la gestión de inventario, dio como resultado lo que se conoce como la Gestión Amortiguada de Inventarios (sistema GAI). Así mismo sostiene que el desempeño máximo que pueda lograr una entidad en las actividades que realiza, condicionado a su restricción, esto quiere decir si se desea utilizar el sistema, y esta no permita que los funcionarios puedan utilizarlo adecuadamente, se deberá poder identificar la restricción. El presente sistema establece un enfoque novedoso y práctico, adaptable a los diferentes tipos de inventarios, como por ejemplo las materias primas que están en stock, los materiales que están en proceso de transformación (intermedios) y los productos finales (terminados). La implementación de este sistema genera que se brinde los mejores beneficios económicos y en ahorro de espacio, lo que resultaría en un mantenimiento mínimo por el bajo nivel de mercaderías, garantizando un adecuado nivel de servicio eficiente en lo que se refiere a las ventas.

Por su simplicidad conceptual, este sistema nos permite realizar ajustes que denote una probabilidad tanto en el momento de la expansión como en la de

contracción, adecuando a los parámetros de la presente realidad; de esta forma se evitan las previsiones mágicas de los resultados inciertos y de la baja confiabilidad. Esta teoría se relaciona con el presente trabajo de investigación en el sentido que se busca adoptar los parámetros de rotación del stock de inventarios de mercaderías de la empresa Comercializadora San Juan SAC, para generar mayores movimientos en ellos.

En el año 1982, Gallagher, Kaufmann, postularon la "Teoría de Inventarios", señalan que los modelos de inventarios pueden asociarse en dos categorías claramente definidas: la primera sobre Modelos de cantidad fija de reorden y la segunda sobre Modelos de período fijo de reorden; explican además de la existencia de los Modelos Determinísticos, pues, a través de ellos, las decisiones buenas generan los mejores resultados. También resaltan los siguientes modelos: a) Modelo del tamaño de lote económicos óptimo (Economic Order Quantity sin agotamiento - EOQ), b) Modelo del tamaño del lote económico óptimo (Economic Order Quantity con agotamiento - EOQ), Modelos probabilísticos. Sobre el particular, todos estos modelos mencionados anteriormente, disponen de la existencia de una demanda y tipo de suministros perfectamente conocidos. Al respecto, en gran parte de los casos que se presentan, expresan una situación real. Además, la demandan no suele estar muy predeterminada, es decir, a pesar de que conozcan los valores medios, ella no logra coincidir con precisión con lo ocurrido, c) Modelo de cantidad fija de reorden, es cuando no se puede conocer el costo como consecuencia de un faltante. Esta teoría guarda relación con el presente trabajo de investigación, debido a que las mercaderías que dispone la empresa Comercializadora San Juan SAC están clasificada de acuerdo a la

naturaleza de los artículos o bienes y ubicadas en los almacenes que le corresponde.

En el año 1972, Ohno, Ingeniero Industrial y funcionario japonés del imperio empresarial Toyota, quien diseñó el sistema de modelo sobre administración de inventarios denominado “Justo A Tiempo” (Just in Time), cuyo diseño consiste en un sistema de organización de la producción para las fábricas que permite el aumento de la productividad en un periodo determinado, generando los mejores beneficios económicos para la organización. Este tipo de modelo tiene como finalidad poder reducir las pérdidas generadas en los almacenes debido a las innecesarias acciones que realizan y, también reducir el costo de la gestión de inventarios. A través de este modelo, no se produce suposiciones bajas, sino que se trabaja sobre la base de pedidos reales.

Para establecer una mejor comprensión sobre este tipo de sistema gestión de inventario Justo a Tiempo (Just in Time) es preciso desarrollar una definición referido al objetivo siendo de la siguiente manera: “producir los bienes que requieren, en las cantidades que se requieran, en el momento en que se requieran”. La producción por medio de este modelo o diseño de gestión de inventario, refiere una especie de filosofía unido a ello un sistema integrado de gestión de producción, que con el pasar del tiempo ha ido evolucionando gradualmente por medio de pruebas y errores a lo largo de más de 15 años. Para que se desarrollara el modelo de gestión de inventario de Justo a tiempo, no existió en ningún momento algún plan maestro menos un borrador para ello. Al respecto, su creador lo describe como el desarrollo que ha contribuido a mejorar la productividad en las organizaciones, de la siguiente manera: “...al

intentar aplicarlo, se pusieron de manifiesto una serie de problemas.

A medida que estos se aclaraban, me indicaban la dirección del siguiente movimiento. Creo que, sólo mirando hacia atrás, somos capaces de entender cómo finalmente las piezas terminan encajando...”. Así mismo, los sistemas “Justo a Tiempo” han tenido una gran participación sin precedentes durante las últimas décadas, tal es así que las empresas e investigadores alrededor del mundo centraron su atención en el citado sistema debido a que generaba una mayor productividad y con ello el incremento en los beneficios económicos. Este sistema de inventario “Justo a Tiempo” tiene cuatro objetivos principales que son: a) eliminar los despilfarros, b) poner en evidencia los problemas fundamentales, c) diseñar sistemas para identificar problemas y d) buscar la simplicidad. Esta teoría se relaciona con el presente trabajo de investigación debido la gran cantidad de items que la empresa Comercializadora San Juan SAC administra y controla, y así mismo, efectúa las gestiones de inventarios para lograr una mayor rapidez en reponer aquellas mercaderías que general un alto grado de rotación, con la finalidad de poder incrementar la producción y con ello, mejorar los resultados al final del periodo.

En el año 2008, Prince, sostiene una nueva forma de poder administrar las organizaciones (empresas), sin desmerecer la importancia que tienen los anteriores enfoques, procurando que los conceptos simples dispongan de un reconocimiento en todo momento. Esta teoría resulta de gran importancia para las organizaciones y sus directivos, debido a que sus postulados promueven el regreso hacia las métricas financieras, las cuales son entendidas por

aquellas personas ajenas a las funciones financieras de la organización. En el camino de su evolución, la teoría de restricciones establece que el objetivo principal de toda organización es la de generar ingresos, por lo que establece la importancia del proceso de creación de riqueza para los grupos de interés de la empresa, así como también para los accionistas. La presente teoría ha efectuado una de las mejores contribuciones al no ser necesario hacer uso del 100% de los recursos, sino con aquellos que disponen de una restricción en la maximización de sus beneficios. Sobre el particular, no debe utilizarse un recurso si no es considerado como una restricción, ello, generaría consecuencias negativas para la organización respecto a sus inventarios, así como también desperdicios significativos como también un elevado nivel de los costos.

Se observa además de forma detallada que las implicaciones financieras de la presente teoría no van más allá de un ligero agrupamiento de categorías y de cuentas de costos, pero ello permite una integración para el desempeño de la organización, situación que no le resta mérito alguno, sobre todo, evita concentrar un mayor esfuerzo en las actividades de la misma. Esta teoría se relaciona con el presente trabajo de investigación, en el sentido que sin bien no existe restricciones en cada suministros en la empresa comercializadora San Juan SAC, pero sí que existen un limitante y dificultad en poder abastecerse en los productos que se requiere para poder atender a la clientela, ello se debe a los canales de acceso que tiene la Región Loreto como por ejemplo: vía marítima y vía aérea, esta última permite acortar el tiempo pero genera un alto costo su aplicación; además resaltar que la empresa dispone de un número considerado de items (más de 1,000).

En el año 2001, Nomura, postulo la “Teoría del Caos en la Cadena de Suministro”, refiere que no hay comunicación entre los puntos, y ello hace que el sistema se vuelva caótico, debido a que la demanda es constante de parte del cliente, pero que nadie conoce esa situación. Desde un inicio el producto es demandado de forma constante, en un instante el minorista llega a suponer que la demanda en algún punto va incrementar, por esa razón se toma la decisión de aumentar en una pequeña proporción el requerimiento del mayorista, y cuando el requerimiento llega al mayorista, este lo entiende percibiendo que la demanda va subir y con ello sube el requerimiento hacia el distribuidor, dicha situación se desarrolla de manera normal hasta llegar a la fábrica. Cuando se establece una simulación sobre la situación descrita, la cadena de suministro llega a un punto de inestabilidad y para que los inventarios y pedidos puedan llegar a cero, deberán transcurrir algunas semanas. En la vida real, la comunicación entre los puntos de la cadena de suministro es más amplia, sin embargo, la demanda es variable, existe las restricciones de capacidad y otros elementos pueden llegar hacer inestable y en otros casos, hasta ser caóticos (cadena de suministro).

Para afrontar una cadena de suministro el primer paso es reconocer y poder medir la inestabilidad de ella, para que posteriormente se pueda modelar la cadena con distintas herramientas como lo es en el caso de la dinámica de sistemas, cuya finalidad es poder identificar la fuente de aquella inestabilidad y de esa manera determinar las medidas correctivas.

En el año 1998, Viela, postulo la “Teoría Sobre Stocks Caros o Críticos”, que, respecto a la teoría clásica de la gestión de stocks de inventarios, se pueden llegar a determinar las cantidades económicas de un artículo, su pedido y su frecuencia de compra. Las variaciones que sufren la demanda y de los plazos de entrega a los proveedores, fueron determinados a través de criterios probabilísticos, con la finalidad de suministrar el nivel deseado al cliente respecto al servicio brindado. La aplicación de manera sistemática de los inventarios resulta valores únicos para cada uno de los artículos de lo comprende. Al respecto, el stock de un artículo puede llegar a clasificarse en dos tipos: operativo y seguridad. Sobre el primero, está orientado para atención de la demanda media y el segundo, está orientado para servir a los clientes en el momento en el que se retrasa la llegada de las unidades nuevas, o cuando solicitan cantidades mayores a lo habitual.

La existencia de una relación entre los stocks de seguridad y operativo medio resulta un buen indicador relacionado a la demanda de un artículo y en los plazos de suministro a través de los proveedores. Cuando se presente la situación en el que la ratio de un artículo sea muy baja, ello impulsaría a gestionar la rotación de sus existencias; ello significa que la demanda de los clientes posee muy poca variación alrededor de la media, y que los plazos de reposición de nuevas existencias son altamente fiables. Esta teoría se relaciona con el presente trabajo de investigación en el sentido en que se busca identificar aquellos productos cuyo valor es más costoso que el resto y que se encuentre comprendidos en el stock de la empresa Comercializadora San Juan SAC, y al no existir una rotación continua o rápida de aquellas, estaríamos frente a un capital muerto, es decir, un recurso financiero que no

estaría cumpliendo la función de generar los mayores beneficios económicos en favor de la empresa.

### 1.3 Definición de términos básicos

a) **Activos circulantes**

Los activos corrientes están constituidos por los bienes y derechos que se pueden convertir en efectivo en menos de un año, cuando la empresa tiene la intención de realizar esta conversión. (Ortiz, 2003)

b) **Bienes**

Los bienes son como los elementos activos del patrimonio con exclusión de los valores patrimoniales. (Josserand, 2011)

c) **Capital de trabajo**

Puede definirse como la diferencia que se presenta entre los Activos y Pasivos Corrientes de la empresa. Se puede decir que una empresa tiene un Capital Neto de Trabajo cuando sus Activos Corrientes sean mayores que sus Pasivos a Corto Plazo (Kennedy y MC Mullen, 1996)

d) **Capacitación del personal**

La capacitación se define como el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de sus objetivos. (Chiavenato, 2007)

e) **Control de inventario**

Es una herramienta fundamental en la administración moderna, ya que esta permite a las empresas y organizaciones conocer las cantidades existentes de productos disponibles para la venta, en un lugar y tiempo determinado, así como las condiciones de almacenamiento aplicables en las industrias. (Espinoza, 2013)

f) **Costos**

Es el importe de efectivo o medios líquidos equivalentes pagados, o bien el valor razonable de la contraprestación entregada, para comprar un activo en el momento de su adquisición o construcción por parte de la empresa. (NIC I, 2004).

**g) Eficiencia**

Es la capacidad de obtener objetivos por medio de una relación deseable entre inputs y outputs o, en otros términos, de existencia de máxima productividad de los inputs empleados y/o mínimo coste de obtención del producto (Bardhan 1995; Albi1992).

**h) Empresa**

Es una organización social que utiliza una gran variedad de recursos para alcanzardeterminados objetivos. (Chiavenato, 1993)

**i) Existencias**

Se entiende como existencias aquellos activos en posesión de la empresa y que están para ser parte del proceso de transformación, incorporación, producción o venta. También se le conoce con el anglicismo stock. (Glosario de Contabilidad)

**j) Gestión estratégica**

Acción y efecto, por parte de la gerencia, de crear las estrategias adaptativas que requiere el negocio para sobrevivir a corto plazo y estrategias anticipativas para sercompetitivos a mediano y largo plazo. (Betancourt, 2002)

**k) Gestión de inventario**

La gestión de inventarios se incluye dentro de la rama de la contabilidad de costes y se define como la administración adecuada del registro, compra y salida de inventario dentro de la empresa (Glosario de Contabilidad).

**l) Ingresos**

Son aquellos que se producen en desarrollo de la actividad propia o no propia del negocio y pueden organizarse en la venta de bienes o servicios o intereses. (Ortiz,2003)

**m) Políticas de inventarios**

Consiste en determinar el nivel de existencias económicas más

convenientes para la empresa. (Medina, 2009)

n) **Primeras entradas, primeras salidas (PEPS)**

Se basa en el supuesto de que los artículos y/o materias primas en entrar al almacén o a la producción son los primeros en salir de él. (Gitma, 2004)

o) **Rotación de inventarios**

Se refiere al número de veces que el inventario da vuelta, esto es, se vende y es repuesto durante el periodo contable. (Kennedy, 2004)

## **CAPÍTULO II. HIPÓTESIS Y VARIABLES**

### **2.1 Formulación de la hipótesis**

#### **2.1.1 Hipótesis general**

El nivel de gestión de inventarios de mercadería en la empresa Comercializadora San Juan SAC en el periodo 2018 es eficiente.

#### **2.1.2 Hipótesis específicos**

- a) Los factores que influyen positivamente en la gestión de inventario de mercadería en la empresa Comercializadora San Juan SAC, periodo 2018 son: compra de mercaderías, Gestión de compras, Gestión de inventarios, Gestión de Control.
- b) Las políticas empleadas que influyen positivamente en la gestión de inventario de mercadería en la empresa Comercialización San Juan SAC, periodo 2018 son: Control de inventarios, Clasificación de las mercaderías, Tiempo de atención al cliente.
- c) El personal involucrado en la gestión de inventario de mercadería fue capacitado en más de tres oportunidades por la empresa Comercializadora San Juan SAC, periodo 2018.

### **2.2. Variables y su operacionalización**

#### **2.2.1 Variable**

- Gestión de Inventario.

## 2.2.2 Operacionalización de las variables

Nombre de la Variable	Definición conceptual	Tipo	Indicador	Escala de medición	Categoría	Valores de las categorías	Medio de verificación
Gestión de inventario	<p>Consiste en hacer seguimiento de los bienes almacenados de una compañía a. Monitorea el peso, las dimensiones, la cantidad y la ubicación. Esto ayuda a los dueños de los negocios a saber cuándo es el momento de reponer productos o comprar más materiales para fabricarlos.</p>	Cuantitativo	Factores de los inventario	Nominal	1. Si 2. No.	Si. Siempre. No. Nunca..	Cuestionarios resuelto
			Políticas		1. Si. 2. No.	Si. Siempre. No. Nunca.	
			Capacitación		1. Si. 2. No	Si. Más de 3 veces. No. Menos de 3 veces.	

## CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

### 3.1 Tipo y diseño

Para la presente investigación, fue del tipo cuantitativo.

Según su intervención, fue una investigación de tipo no experimental, toda vez que la variable no fue sometida a ninguna alteración o modificación.

Al respecto, Hernández (2014) señala que una investigación es no experimental cuando se realiza sin manipular deliberadamente las variables, es decir, es una investigación donde no hacemos variar intencionalmente las variables independientes.

Así mismo, Kerlinger (1979) señala que una investigación es no experimental o *ex post – facto* cuando resulta imposible manipular variables o asignar aleatoriamente a los sujetos o a las condiciones.

Según su alcance, correspondió a una investigación de tipo descriptiva.

Al respecto, Hernández (2014) señala que una investigación es descriptiva cuando busca especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis.

Así mismo, Arias (2012) señala que una investigación es descriptiva cuando consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo grupo, con fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos.

Según el número de mediciones, fue una investigación de tipo transversal

Al respecto, Hernández (2014) señala que la investigación es transversal porque a través de ella se va recolectar datos en un solo momento, en un tiempo único, pues su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.

Así mismo, Hurtado (2010) señala que una investigación es transaccional o transversal cuando el investigador estudia el evento en un único momento de tiempo. Según la planificación de la toma de datos, fue una investigación de tipo prospectivo.

Al respecto, el Instituto de Prospectiva Estratégica de España (1999) señala que la prospectiva es una disciplina con visión global, sistémica, dinámica y abierta que explica los posibles futuros, no sólo por los datos del pasado sino fundamentalmente teniendo en cuenta las evoluciones futuras de las variables (cuantitativas y sobre todo cualitativas) así como el comportamiento de los actores implicados, de manera que reduce la incertidumbre, ilumina la acción presente y aporta mecanismos que conducen al futuro aceptable, conveniente o deseado.

En tal sentido, el esquema del diseño para la presente investigación fue el siguiente:



Donde:

M = Representa la muestra del presente estudio.

O = Representa la información (datos) de interés relevante que se

obtendrán de la muestra de estudio

## **3.2 Diseño Muestral**

### **3.2.1 Población de estudio**

El universo de estudio para la presente investigación estuvo representado por una población finita, es decir, todo el personal que laboran en el área administrativa de la empresa Comercializadora San Juan SAC.

### **3.2.2 Tamaño de población de estudio**

Para la determinación del tamaño de la población, se consideró aquellas áreas que tienen una relación directa con la administración y control de los inventarios de mercadería, lo cual se logró identificar a las áreas de administración, contabilidad, logística y almacén, cuyo personal cumplen funciones relacionadas a la gestión de inventarios la cual ascendió a un número de 30 individuos.

### **3.2.3 Muestra o selección de muestra**

El muestro fue no probabilísticos y estuvo representado por el 100% de los trabajadores que laboran directamente con la gestión de almacenes en las áreas señaladas, cuyo detalle es el siguiente:

Item	Área	Cargo	Cantidad
1	Administración	Jefe (a)	1
		Supervisor (a)	1
		Asistentes	3
2	Contabilidad	Jefe (a)	1
		Supervisor (a)	1
		Asistentes	3
3	Logística	Jefe (a)	1
		Supervisor (a)	1
		Asistentes	3
4	Almacén	Jefe (a)	1
		Supervisor (a)	1
		Asistentes	13
	Total de personas		30

Fuente: Empresa Comercializadora San Juan SAC. Elaborado por: Alumnas egresadas, responsables de la investigación.

### 3.2.4 Criterio de selección

Criterio de inclusión:

Estuvo representado por todo el personal que tuvieron una participación directa respecto a lo que se desea investigar y que se encontraron laborando en el momento de aplicar el instrumento.

Criterio de exclusión:

Estuvo representado por todo el personal del área de administración que no realizaron labores directamente relacionadas a la gestión de inventarios, así como también el personal que laboró directamente con la gestión de inventarios y que se encontraron gozando del descanso vacacional o que estuvieron con goce con licencia por motivos particulares.

### **3.3 Procedimientos de recolección de datos**

La técnica que se utilizó para el presente estudio a investigar fue la encuesta, debido a que es una herramienta importante orientado a una interacción social, es decir, el investigador se ubicó frente al investigado (personal de la empresa

que fue encuestado) formulándole las interrogantes que fueron respondidos apropiadamente, cuyas respuestas generaron los datos de interés para la investigación. Se estableció un diálogo de comunicación directa entre el investigador y el investigado, siendo este último, quien se convirtió en nuestra fuente de información para la presente investigación.

#### **3.3.1 Instrumento**

Para el presente estudio a investigar, se utilizó como instrumento de recolección de datos el cuestionario, debido a que, por la naturaleza de la investigación, resultó una herramienta muy útil, además incluyó todos aquellos aspectos que se fueron a recolectados a través de la técnica de la encuesta, para lo cual se empleó una escala de medición de tipo nominal.

El instrumento estuvo elaborado en base a dieciocho (18) preguntas, todas con un enfoque de afirmación, el cual fue aplicado de manera confidencial a los trabajadores del área administrativa de la empresa Comercializadora San Juan SAC, de esta manera, pudieron emitir sus juicios de valor, de forma objetiva, es decir, percibiendo la realidad del entorno en el que se desempeñan.

### **3.4 Procedimientos y análisis de datos**

Para el presente estudio a investigar, se empleó el método de procesamiento y análisis de datos que correspondió a un tipo descriptivo – transversal, posteriormente se continuo con el esquema establecido para la presentación de los resultados, de acuerdo a los objetivos que fueron establecidos en la misma, como consecuencia del análisis practicado a las respuestas obtenidas.

### **3.5 Aspectos éticos**

Para el desarrollo de la presente investigación, se tomó en cuenta los siguientes aspectos éticos como, por ejemplo:

- ✓ Se utilizó las normas de referenciación, postuladas por la American Psychological Association (APA).
- ✓ La información utilizada, fue resguardada y custodiada en todo momento de la duración del desarrollo de la presente investigación, respetando siempre la confianza y la confidencialidad de la información suministrada por el personal del área administrativo de la empresa Comercializadora San Juan SAC.
- ✓ La información solo fue utilizada para uso exclusivo académicos.
- ✓ Se reconoció la autoría intelectual de las teorías y demás fuente de información que fueron empleadas para el desarrollo de la presente investigación.

## CAPÍTULO IV. RESULTADOS

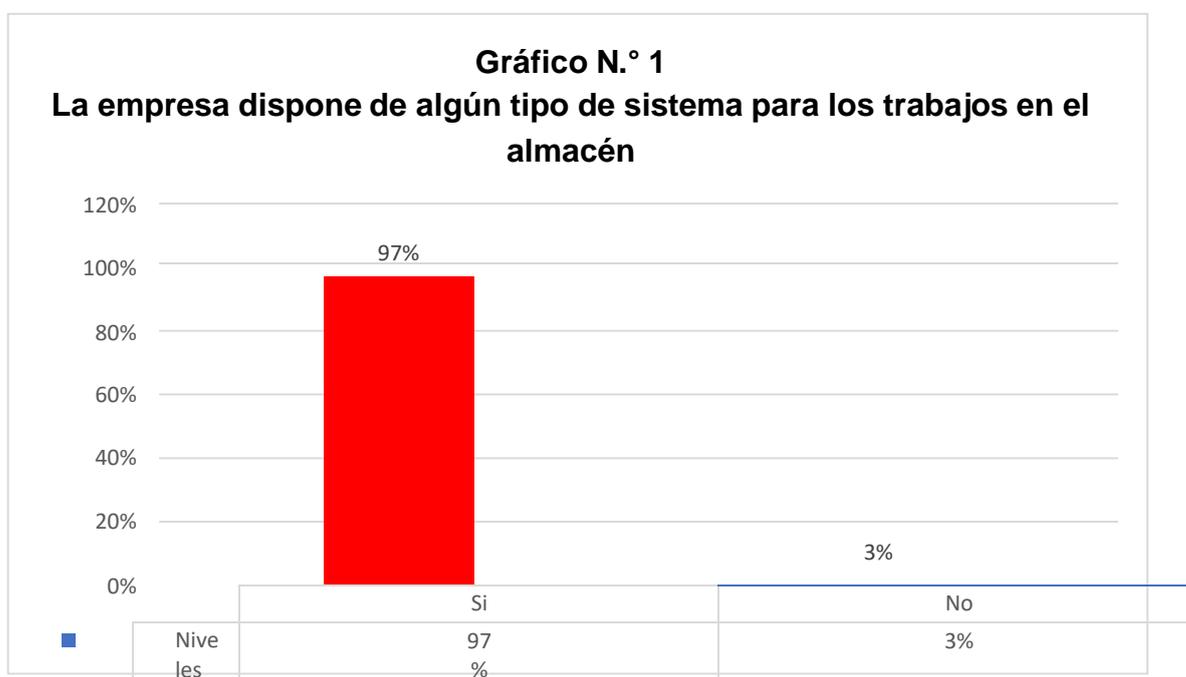
En el presente capítulo, presentamos los resultados de la investigación realizada a la empresa Comercializadora San Juan SAC sobre la gestión de inventarios de mercadería, las cuales fueron sometidos a un análisis y posterior interpretación, para luego ser expresado en las siguientes tablas y gráficos:

**TABLA N° 1. La empresa dispone de algún tipo de sistema para los trabajos en el almacén**

Ítem	Respuesta	Valores	
		Frecuencia	Porcentuales (%)
1	Si	29	97.00
2	No	1	3.00
		30	100.00

**Fuente:** Cuestionario de preguntas realizado al personal de la empresa Comercializado San Juan SAC.

**Elaboración:** Propia.



**Fuente** : Tabla N° 1.

**Elaboración** : Propia.

### Interpretación:

En la tabla y gráfico N° 1, podemos observar que el 97% de los encuestados afirmaron que la empresa si dispone de algún tipo de sistema para los trabajos que se realizan en el almacén de las mercaderías, mientras que el 3% de los mismos, señaló todo lo contrario.

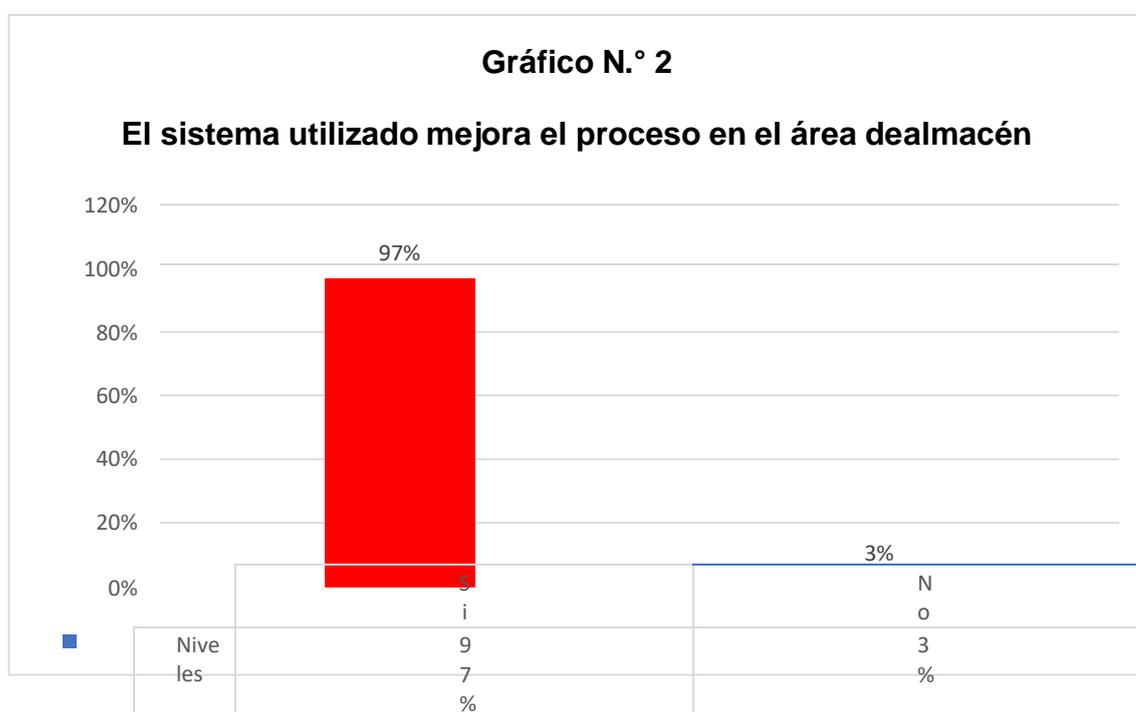
**TABLA N° 2**

**El sistema utilizado mejora el proceso en el área de almacén**

Item	Respuesta	Valores	
		Frecuencia	Porcentuales (%)
1	Si	29	97.00
2	No	1	3.00
		30	100.00

**Fuente:** Cuestionario de preguntas realizado al personal de la empresa Comercializado San Juan SAC.

**Elaboración:** Propia.



**Fuente** : Tabla N° 2.

**Elaboración** : Propia.

**Interpretación:**

En la tabla y gráfico N° 2, podemos observar que el 97% de los encuestados afirmaron que el sistema utilizado en la empresa si contribuye en mejorar el proceso interno en el área de almacén de mercaderías, mientras que el 3% de los mismos, señaló todo lo contrario.

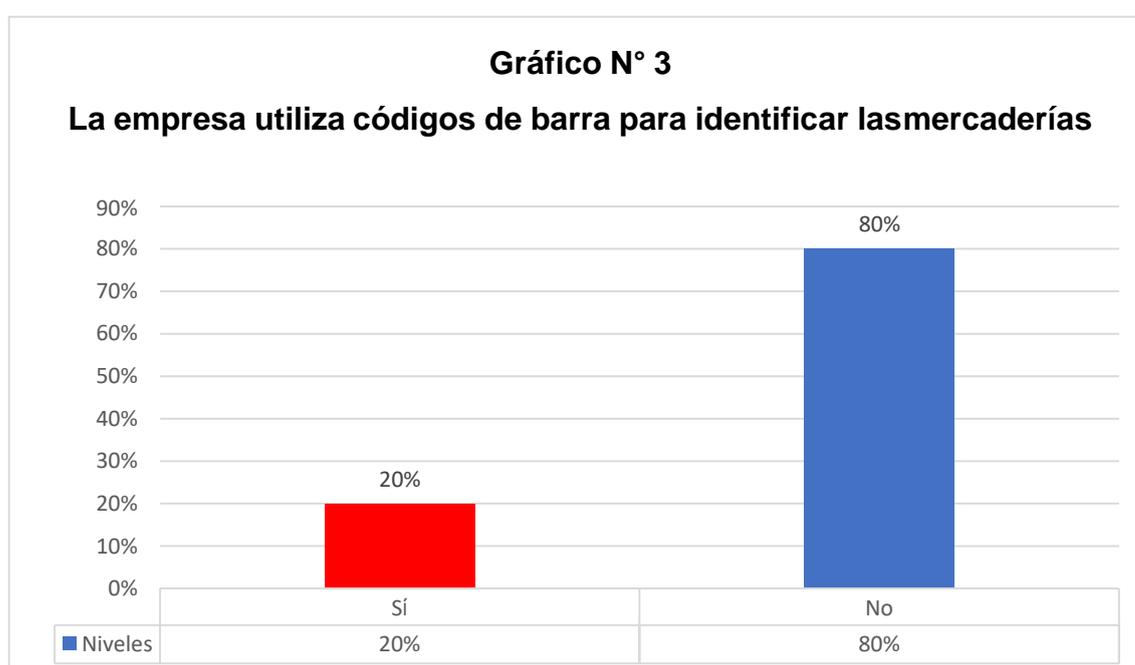
**TABLA N° 3**

**La empresa utiliza códigos de barra para identificar las mercaderías**

Item	Respuesta	Valores	
		Frecuencia	Porcentuales (%)
1	Si	6	20.00
2	No	24	80.00
		30	100.00

**Fuente:** Cuestionario de preguntas realizado al personal de la empresa Comercializado San Juan SAC.

**Elaboración:** Propia.



Fuente : Tabla N° 3.

Elaboración : Propia.

**Interpretación:**

En la tabla y gráfico N° 3, podemos observar que el 20% de los encuestados afirmaron que la empresa si utiliza códigos de barra para poder identificar las mercaderías en el almacén, mientras que el 80% de los mismos, señaló todo lo contrario.

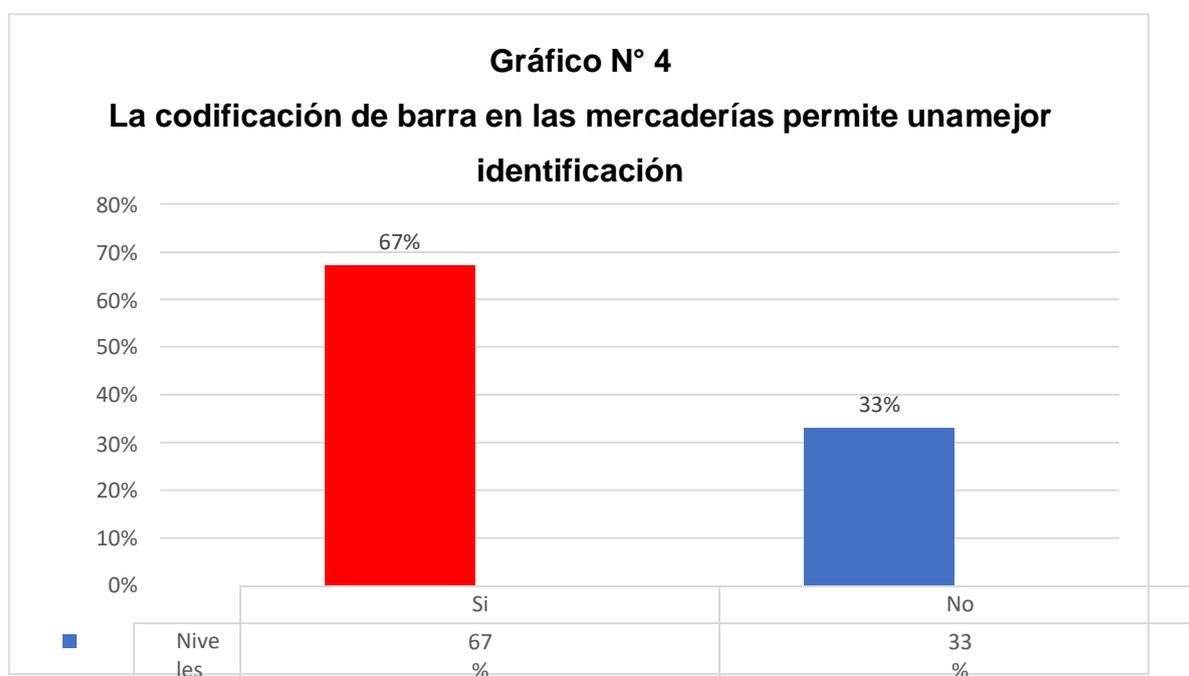
**TABLA N° 4**

**La codificación de barra en las mercaderías permite una mejor identificación**

Item	Respuesta	Valores	
		Frecuencia	Porcentuales (%)
1	Si	20	67.00
2	No	10	33.00
		30	100.00

**Fuente:** Cuestionario de preguntas realizado al personal de la empresa Comercializado San Juan SAC.

**Elaboración:** Propia.



Fuente : Tabla N° 4.

Elaboración : Propia.

**Interpretación:**

En la tabla y gráfico N° 4, podemos observar que el 67% de los encuestados afirmaron que la utilización de los códigos de barra en las mercaderías si permite una mejor identificación, mientras que el 33% de los mismos, señaló todo lo contrario

**TABLA N° 5**

**El nivel de ventas ha mejorado cada mes**

Item	Respuesta	Valores	
		Frecuencia	Porcentuales (%)
1	Si	27	90.00
2	No	3	10.00
		30	100.00

**Fuente:** Cuestionario de preguntas realizado al personal de la empresa Comercializado San Juan SAC.

**Elaboración:** Propia.



**Interpretación:**

En la tabla y gráfico N° 5, podemos observar que el 90% de los encuestados afirmaron que el nivel de las ventas si ha ido mejorando cada mes, mientras que el 10% de los mismos, señaló todo lo contrario.

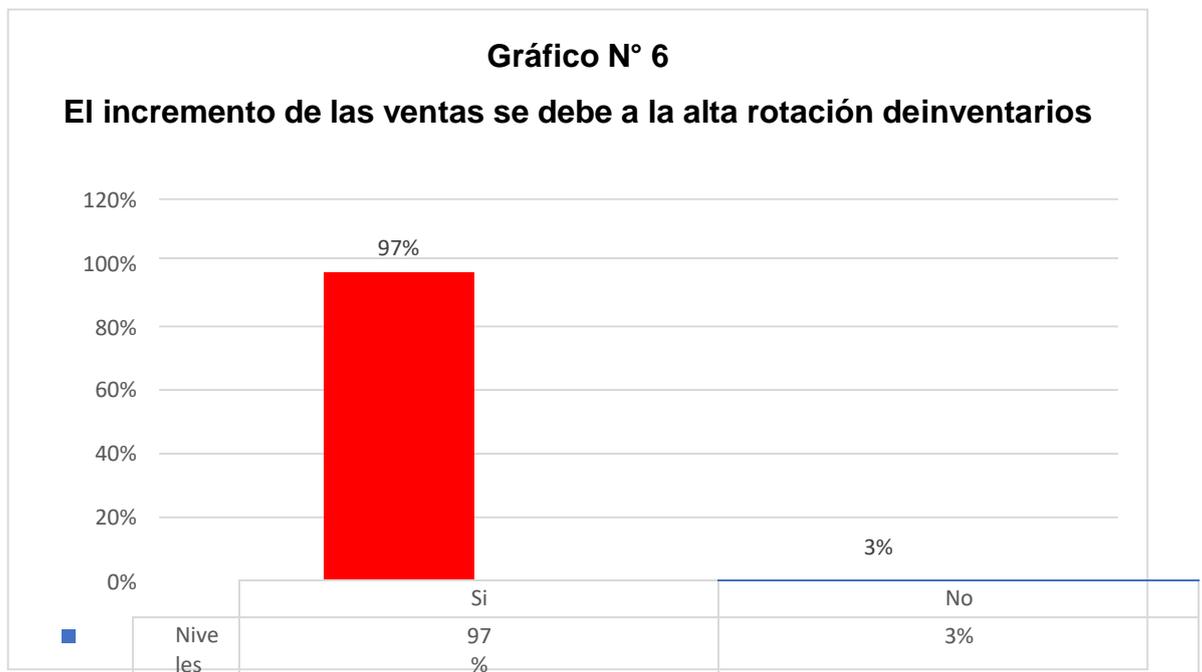
## TABLA N° 6

### El incremento de las ventas se debe a la alta rotación de inventarios

Item	Respuesta	Valores	
		Frecuencia	Porcentuales (%)
1	Si	29	97.00
2	No	1	3.00
		30	100.00

**Fuente:** Cuestionario de preguntas realizado al personal de la empresa Comercializado San Juan SAC

**Elaboración:** Propia.



**Fuente** : Tabla N° 6.

**Elaboración** : Propia.

#### Interpretación:

En la tabla y gráfico N° 6, podemos observar que el 97% de los encuestados afirmaron que el incremento de las ventas se debe a que existió una alta rotación de los inventarios de mercaderías, mientras que el 3% de los mismos, señalaron todo lo contrario.

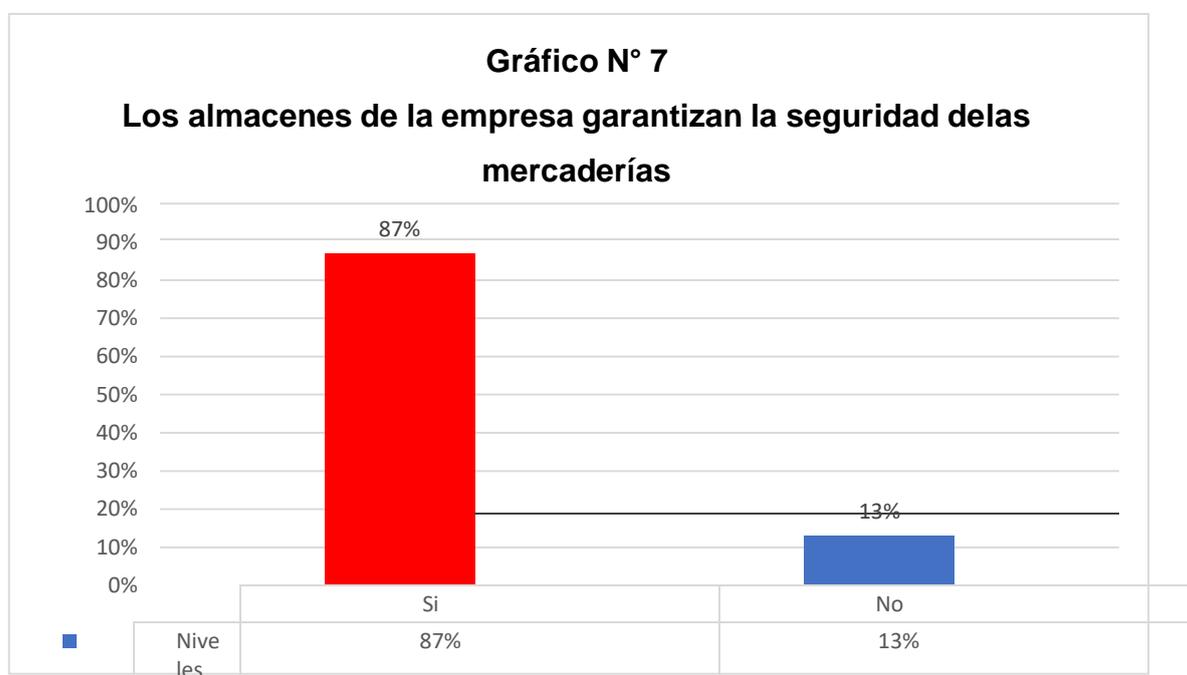
**TABLA N° 7**

**Los almacenes de la empresa garantizan la seguridad de las mercaderías**

Item	Respuesta	Valores	
		Frecuencia	Porcentuales (%)
1	Si	26	87.00
2	No	4	13.00
		30	100.00

**Fuente:** Cuestionario de preguntas realizado al personal de la empresa Comercializado San Juan SAC

**Elaboración:** Propia.



**Fuente** : Tabla N.° 7.

**Elaboración** : Propia.

**Interpretación:**

En la tabla y gráfico N.° 7, podemos observar que el 87% de los encuestados afirmaron que los almacenes de la empresa si garantizan la seguridad de las mercaderías, mientras que el 13% de los mismos, señalaron todo lo contrario.

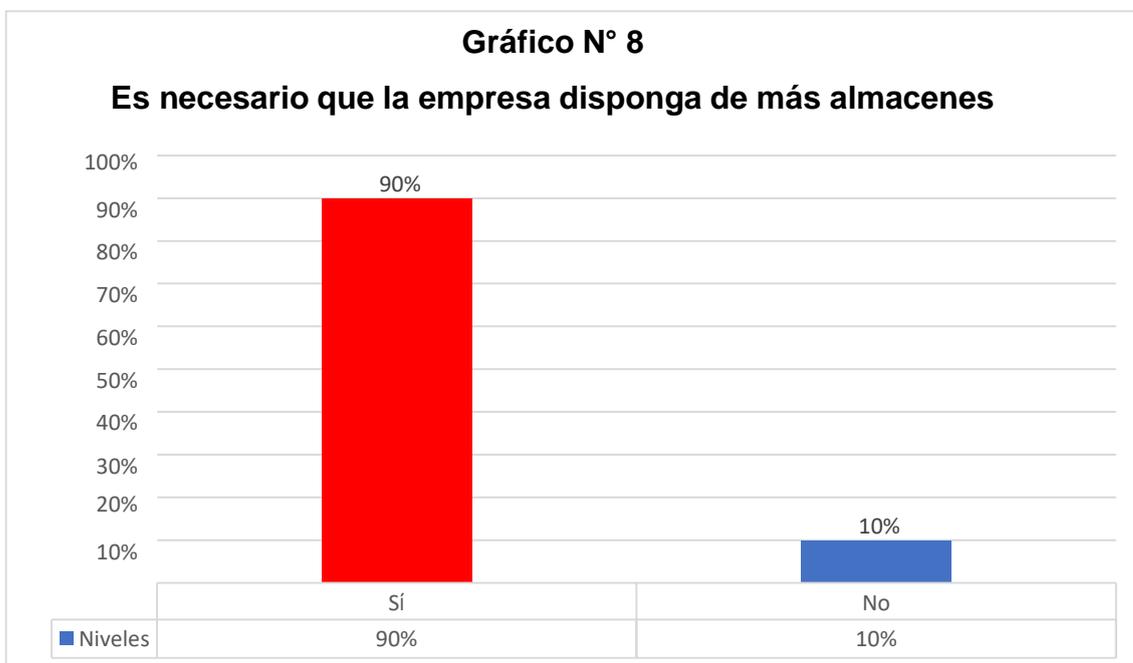
**TABLA N° 8**

**Es necesario que la empresa disponga de más almacenes**

Item	Respuesta	Valores	
		Frecuencia	Porcentuales (%)
1	Si	27	90.00
2	No	3	10.00
		30	100.00

**Fuente:** Cuestionario de preguntas realizado al personal de la empresa Comercializado San Juan SAC.

**Elaboración:** Propia.



**Fuente** : Tabla N° 8.

**Elaboración** : Propia.

**Interpretación:**

En la tabla y gráfico N° 8, podemos observar que el 90% de los encuestados afirmaron que es necesario que la empresa disponga de más almacenes por la naturaleza de las actividades que desarrolla y el volumen de las mercaderías que dispone, mientras que el 10% de los mismos, señalaron todo lo contrario.

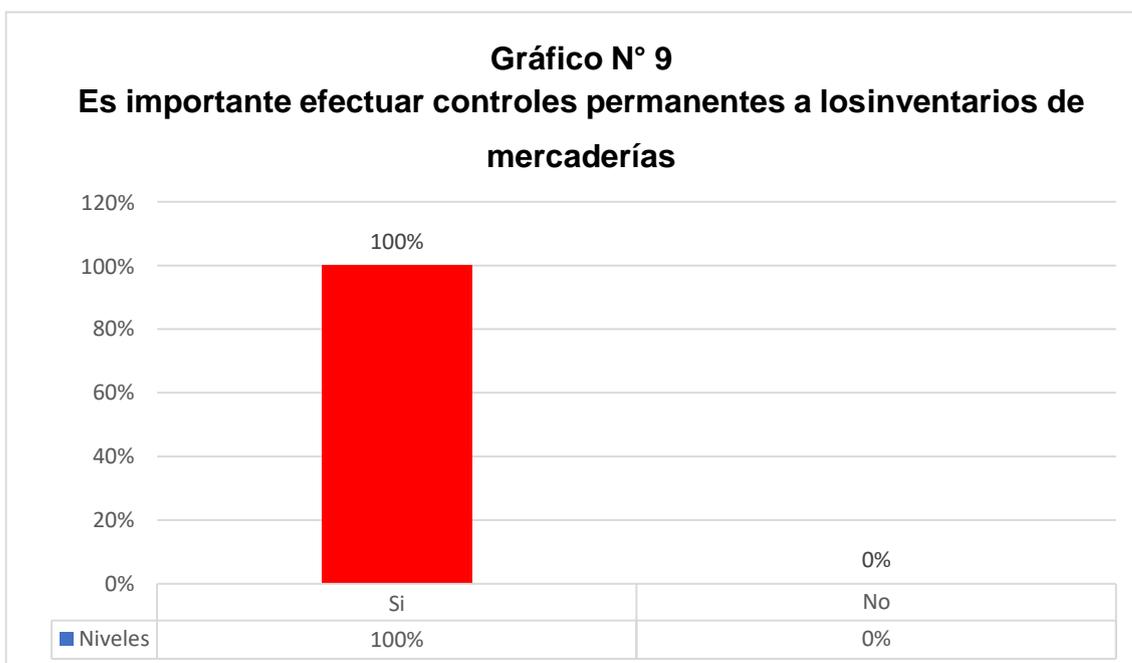
**TABLA N° 9**

**Es importante efectuar controles permanentes a los inventarios de mercaderías**

It e m	Respuesta	Valores	
		Frecuencias (%)	Porcentuales
1	Si	30	100. 00
2	No	-	-
		30	100. 00

**Fuente:** Cuestionario de preguntas realizado al personal de la empresa Comercializado San Juan SAC.

**Elaboración:** Propia.



**Fuente** : Tabla N° 9.

**Elaboración** : Propia.

**Interpretación:**

En la tabla y gráfico N° 9, podemos observar que el 100% de los encuestados afirmaron que si es importante realizar controles de manera permanentes a los inventarios de mercaderías de la empresa.

**TABLA N° 10**

**Los controles de inventarios de mercaderías se realizan mensualmente**

Item	Respuesta	Valores	
		Frecuencia	Porcentuales (%)
1	Si	30	100.00
2	No	-	-
		30	100.00

**Fuente:** Cuestionario de preguntas realizado al personal de la empresa Comercializado San Juan SAC.

**Elaboración:** Propia.



**Fuente** : Tabla N° 10.

**Elaboración** : Propia.

**Interpretación:**

En la tabla y gráfico N° 10, podemos observar que el 100% de los encuestados afirmaron que la empresa si realizan los controles de inventarios de mercaderías de manera mensual

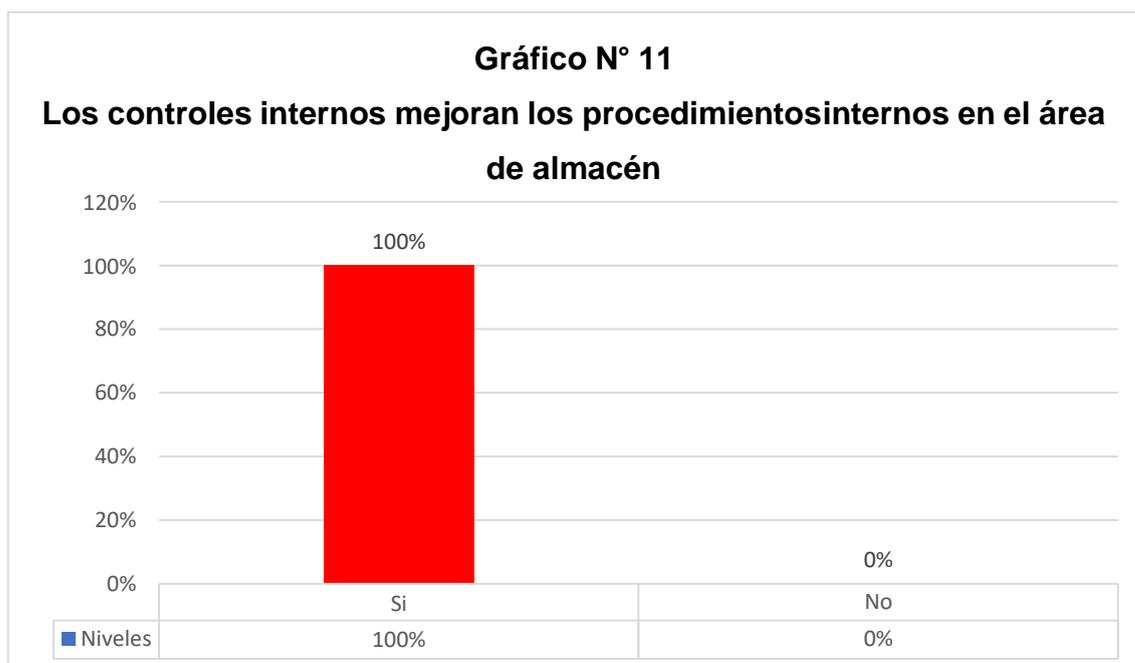
**TABLA N° 11**

**Los controles internos mejoran los procedimientos internos en el área de almacén**

It e m	Respuesta	Valores	
		Frecuencias (%)	Porcentuales
1	Si	30	100.00
2	No	-	-
		30	100.00

**Fuente:** Cuestionario de preguntas realizado al personal de la empresa Comercializado San Juan SAC.

**Elaboración:** Propia.



**Fuente** : Tabla N° 11.

**Elaboración** : Propia.

**Interpretación:**

En la tabla y gráfico N° 11, podemos observar que el 100% de los encuestados afirmaron que los controles internos si han contribuido en mejorar los procedimientos internos en el área de almacén de mercaderías.

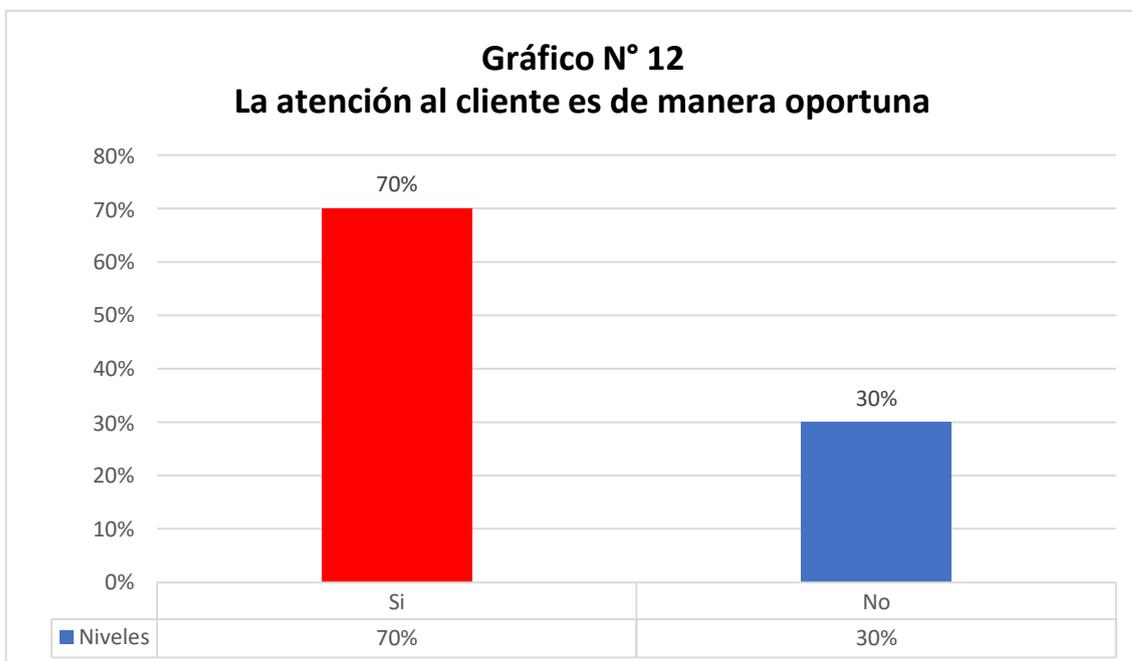
**TABLA N° 12**

**La atención al cliente es de manera oportuna**

Item	Respuesta	Valores	
		Frecuencia	Porcentuales (%)
1	Si	21	70.00
2	No	9	30.00
		30	100.00

**Fuente:** Cuestionario de preguntas realizado al personal de la empresa Comercializado San Juan SAC.

**Elaboración:** Propia.



Fuente : Tabla N° 12.

Elaboración : Propia.

**Interpretación:**

En la tabla y gráfico N° 12, podemos observar que el 70% de los encuestados afirmaron que la atención al cliente si es de manera oportuna, mientras que el 30% de los mismos, señaló todo lo contrario.

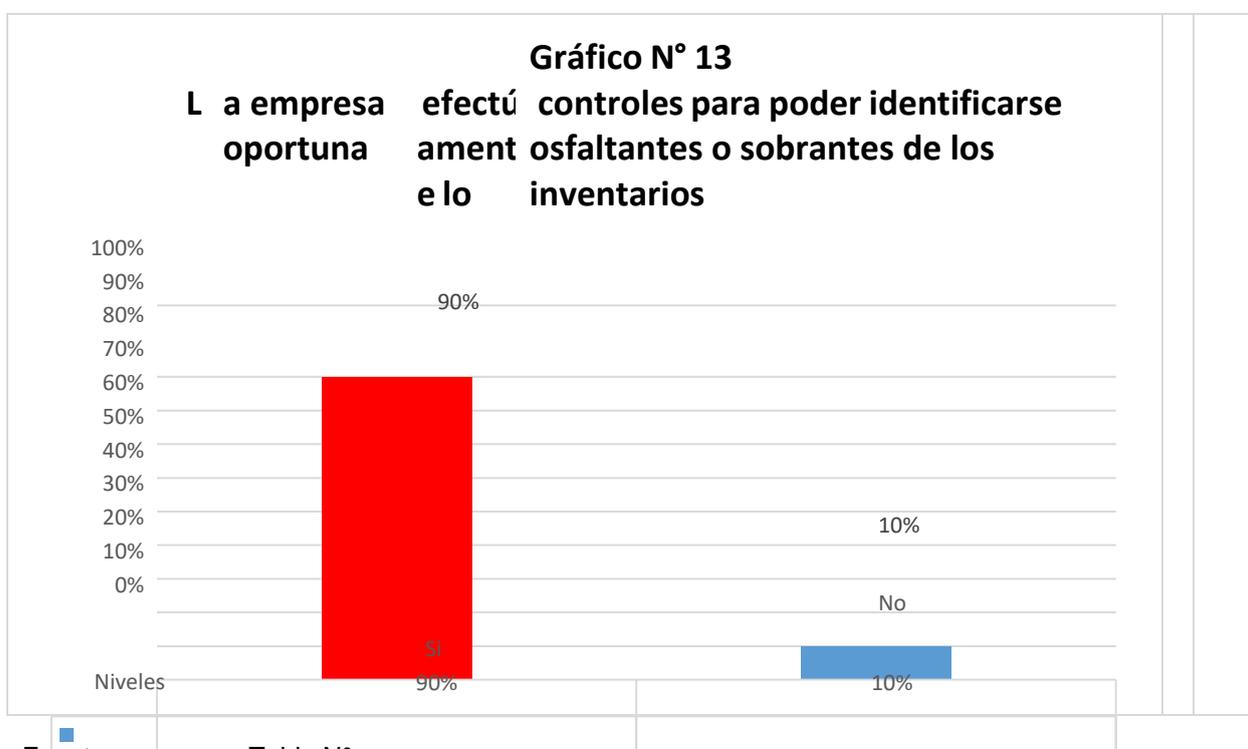
**TABLA N° 13**

**La empresa efectúa controles para poder identificar oportunamente los faltantes o sobrantes de los inventarios**

Item	Respuesta	Valores	
		Frecuencia	Porcentuales (%)
1	Si	27	90.00
2	No	3	10.00
		30	100.00

**Fuente:** Cuestionario de preguntas realizado al personal de la empresa Comercializado San Juan SAC.

**Elaboración:** Propia.



**Fuente** : Tabla N°  
**Elaboración** 13.  
: Propia.

**Interpretación:**

En la tabla y gráfico N° 13, podemos observar que el 90% de los encuestados afirmaron que la empresa si efectúa controles para identificar de manera oportuna los faltantes o sobrantes de los inventarios de mercaderías, mientras que el 10% de los mismos, señaló todo lo contrario.

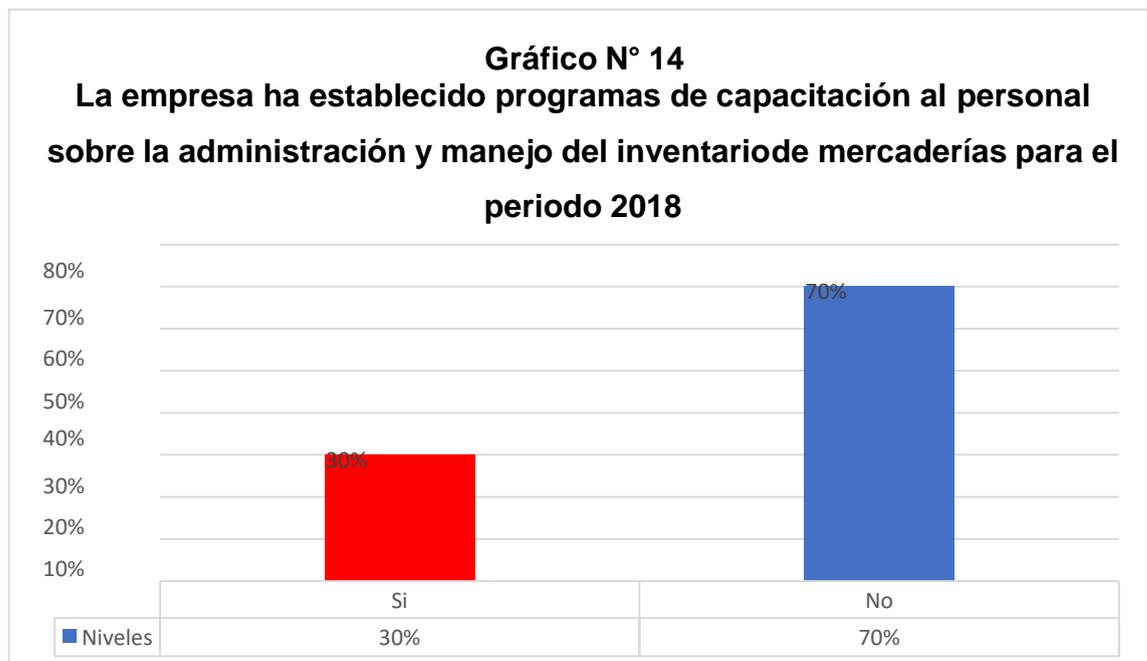
**TABLA N° 14**

**La empresa ha establecido programas de capacitación al personal sobre la administración y manejo del inventario de mercaderías para el periodo 2018**

Item	Respuesta	Valores	
		Frecuencia	Porcentuales (%)
1	Si	9	30.00
2	No	21	70.00
		30	100.00

**Fuente:** Cuestionario de preguntas realizado al personal de la empresa Comercializad San Juan SAC.

**Elaboración:** Propia.



**Fuente** : Tabla N° 14.

**Elaboración** : Propia.

**Interpretación:**

En la tabla y gráfico N° 14, podemos observar que el 30% de los encuestados afirmaron que la empresa si ha establecido programas de capacitación al personal sobre la administración y manejo del inventario de mercaderías en el periodo 2018, mientras que el 70% de los mismos, señalo todo lo contrario.

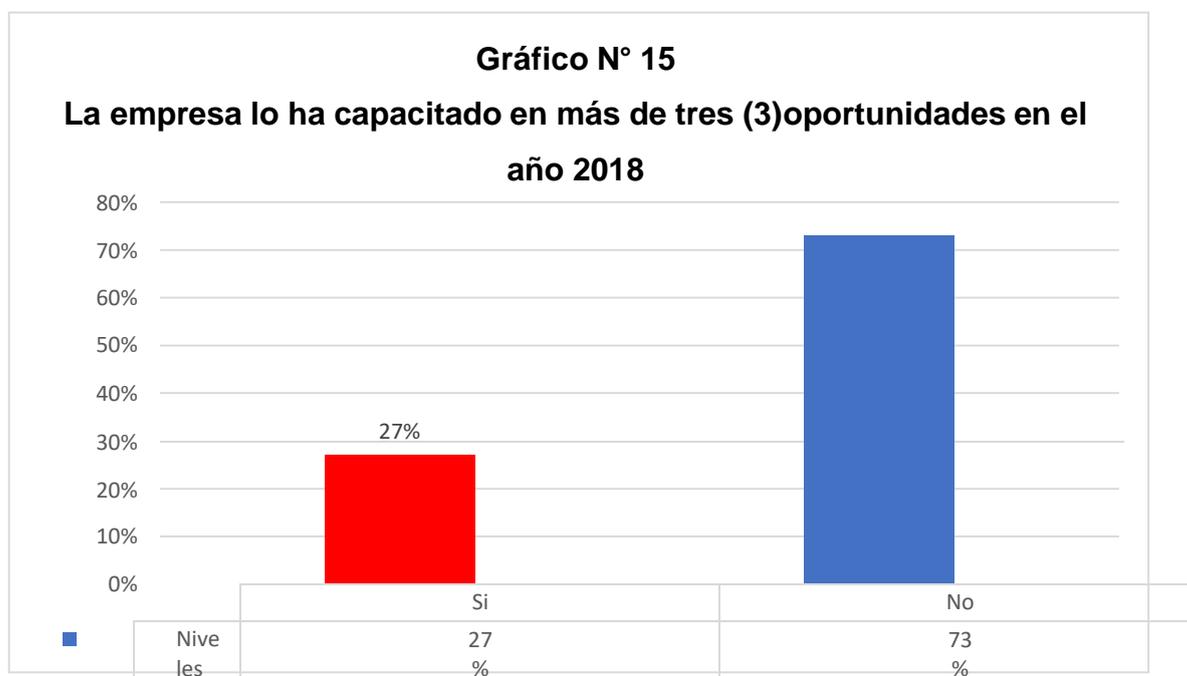
**TABLA N° 15**

**La empresa lo ha capacitado en más de tres (3) oportunidades en el año 2018**

Item	Respuesta	Valores	
		Frecuencia	Porcentuales (%)
1	Si	8	27.00
2	No	22	73.00
		30	100.00

**Fuente:** Cuestionario de preguntas realizado al personal de la empresa Comercializado San Juan SAC.

**Elaboración:** Propia.



**Fuente** : Tabla N° 15.

**Elaboración** : Propia.

**Interpretación:**

En la tabla y gráfico N° 15, podemos observar que el 27% de los encuestados afirmaron que la empresa si ha capacitado al personal en más de tres (3) oportunidades durante el año 2018, mientras que el 73% de los mismos, señaló todo lo contrario.

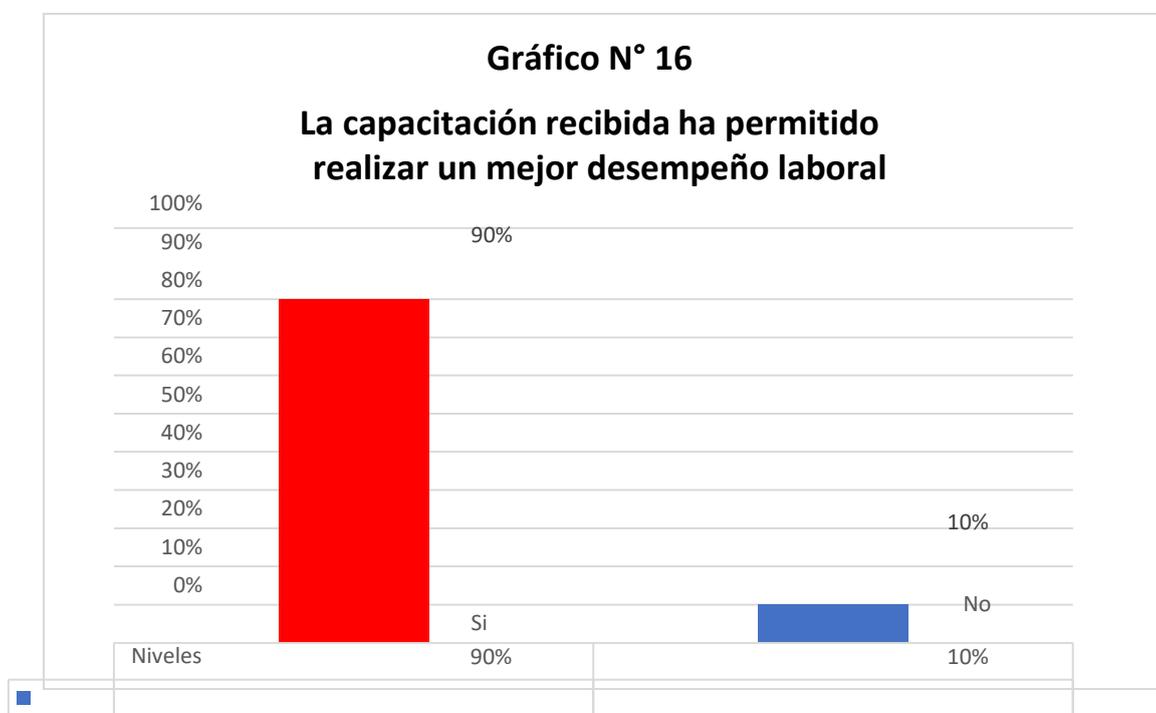
**TABLA N° 16**

**La capacitación recibida ha permitido realizar un mejor desempeño laboral**

Item	Respuesta	Valores	
		Frecuencia	Porcentuales (%)
1	Si	27	90.00
2	No	3	10.00
		30	100.00

**Fuente:** Cuestionario de preguntas realizado al personal de la empresa Comercializado San Juan SAC.

**Elaboración:** Propia.



**Fuente** : Tabla N°  
**Elaboración** : 16.  
**n** : Propia.

**Interpretación:**

En la tabla y gráfico N° 16, podemos observar que el 90% de los encuestados afirmaron que la capacitación recibida si le ha permitido desarrollar un mejor desempeño laboral, mientras que el 10% de los mismos, señaló todo lo contrario.

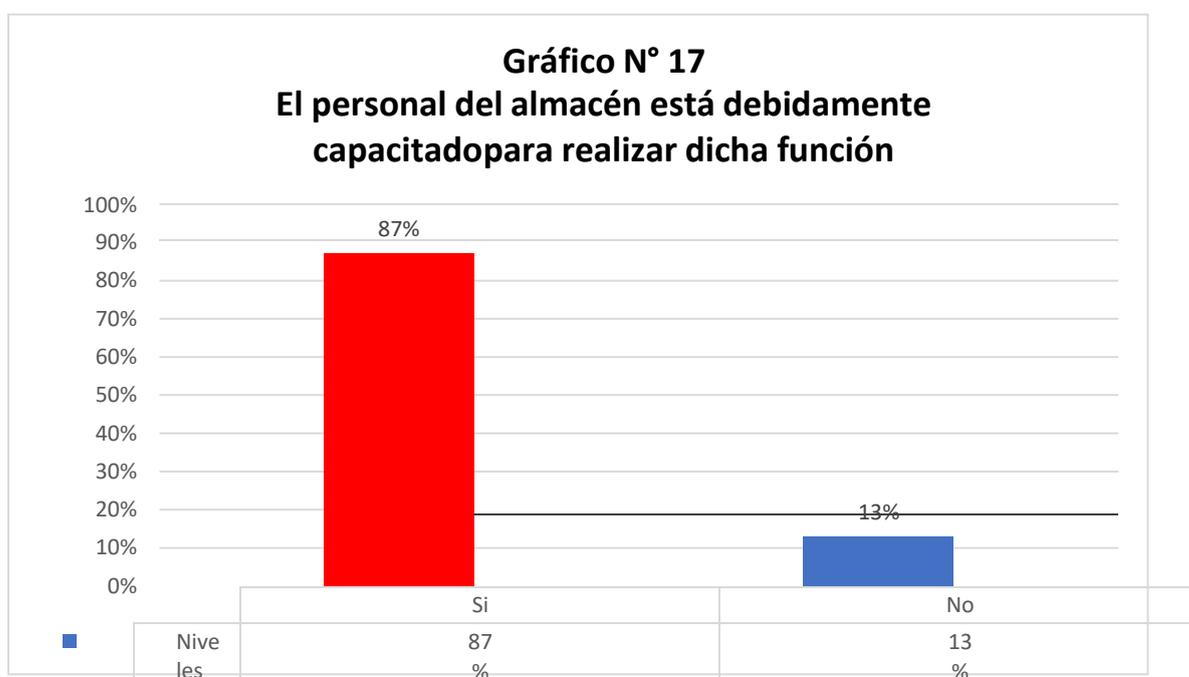
**TABLA N° 17**

**El personal del almacén está debidamente capacitado para realizar dicha función**

Item	Respuesta	Valores	
		Frecuencias	Porcentuales (%)
1	Si	26	87.00
2	No	4	13.00
		30	100.00

**Fuente:** Cuestionario de preguntas realizado al personal de la empresa Comercializado San Juan SAC.

**Elaboración:** Propia.



**Fuente** : Tabla N° 17.

**Elaboración** : Propia.

**Interpretación:**

En la tabla y gráfico N° 17, podemos observar que el 87% de los encuestados afirmaron que el personal del almacén si está debidamente capacitado para desempeñar dicha función, mientras que el 13% de los mismos, señaló todo lo contrario.

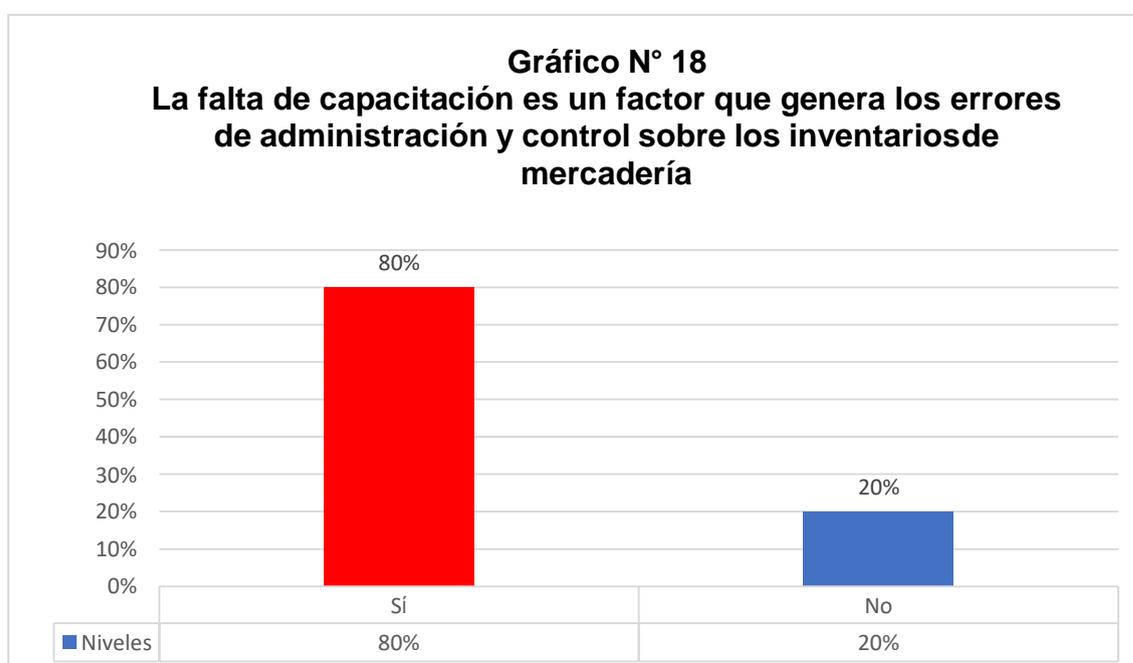
**TABLA N° 18**

**La falta de capacitación es un factor que genera los errores de administración y control sobre los inventarios de mercadería**

Item	Respuesta	Valores	
		Frecuencias	Porcentuales (%)
1	Si	24	80.00
2	No	6	20.00
		30	100.00

**Fuente:** Cuestionario de preguntas realizado al personal de la empresa Comercializado San Juan SAC.

**Elaboración:** Propia.



**Fuente** : Tabla N° 18.

**Elaboración** : Propia.

**Interpretación:**

En la tabla y gráfico N° 18, podemos observar que el 80% de los encuestados afirmaron que la falta de capacitación si es un factor que genera la existencia de los errores de administración y control en los inventarios de mercadería, mientras que el 20% de los mismos, señaló todo lo contrario.

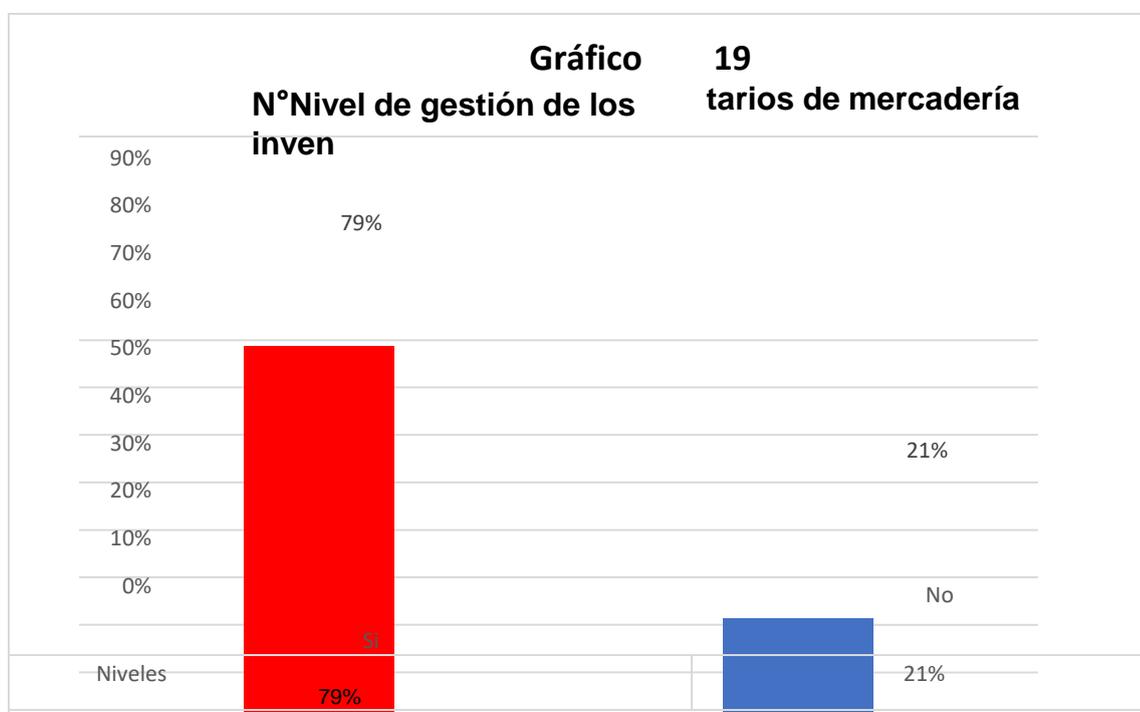
**TABLA N° 19**

**Nivel de gestión de los inventarios de mercadería**

Item	Respuesta	Valores	
		Frecuencias	Porcentuales (%)
1	Si	425	79.00
2	No	115	21.00
		540	100.00

**Fuente:** Cuestionario de preguntas realizado al personal de la empresa Comercializado San Juan SAC.

**Elaboración:** Propia.



■ Fuente : Tabla N°  
 Elaboración : 19.  
 n : Propia.

**Interpretación:**

En la tabla y gráfico N° 19, representa el consolidado general a todas las respuestas obtenidas de todas las preguntas que fueron formuladas a los individuos en el presente trabajo de investigación respecto al nivel de gestión de los inventarios de mercadería, cuyas respuestas fueron afirmativas y

negativas, donde podemos observar que el 79% de las respuestas indican que el nivel de gestión de mercaderías en la empresa Comercializadora San Juan SAC es eficiente, mientras que el 21%, señalan todo lo contrario.

**TABLA N° 20**

**Factores que influyen en la gestión de inventario de mercadería**

Item	Respuesta	Valores	
		Frecuencia	Porcentuales (%)
1	Si	193	80.00
2	No	47	20.00
		240	100.00

**Fuente:** Cuestionario de preguntas realizado al personal de la empresa Comercializado San Juan SAC.

**Elaboración:** Propia.



Fuente : Tabla N° 20.

Elaboración : Propia.

**Interpretación:**

En la tabla y gráfico N° 20, representa el consolidado a todas las respuestas obtenidas de todas las preguntas que fueron formuladas a los individuos en la presente investigación respecto a los factores que influyen en la gestión de inventario de mercadería cuyas respuestas fueron afirmativas y negativas, donde podemos observar que el 80% de las respuestas indican que los factores influyen positivamente en la gestión de inventario de mercadería en la empresa Comercializadora San Juan SAC, mientras que el 20%, señalan todo lo contrario.

**TABLA N° 21**

**Políticas que influyen en la gestión de inventario de mercadería**

Item	Respuesta	Valores	
		Frecuencia	Porcentuales (%)
1	Si	138	92.00
2	No	12	8.00
		150	100.00

**Fuente:** Cuestionario de preguntas realizado al personal de la empresa Comercializado San Juan SAC.

**Elaboración:** Propia.



**Fuente** : Tabla N° 21.  
**Elaboración** : Propia.

**Interpretación:**

En la tabla y gráfico N° 21, representa el consolidado a todas las respuestas obtenidas de todas las preguntas que fueron formuladas a los individuos en la presente investigación respecto a las políticas que influyen en la gestión de inventario de mercadería cuyas respuestas fueron afirmativas y negativas, donde podemos observar que el 92% de las respuestas indican que las políticas empleadas influyen positivamente en la gestión de inventario de mercadería en la empresa Comercializadora San Juan SAC, mientras que el 8%, señalan todo lo contrario.

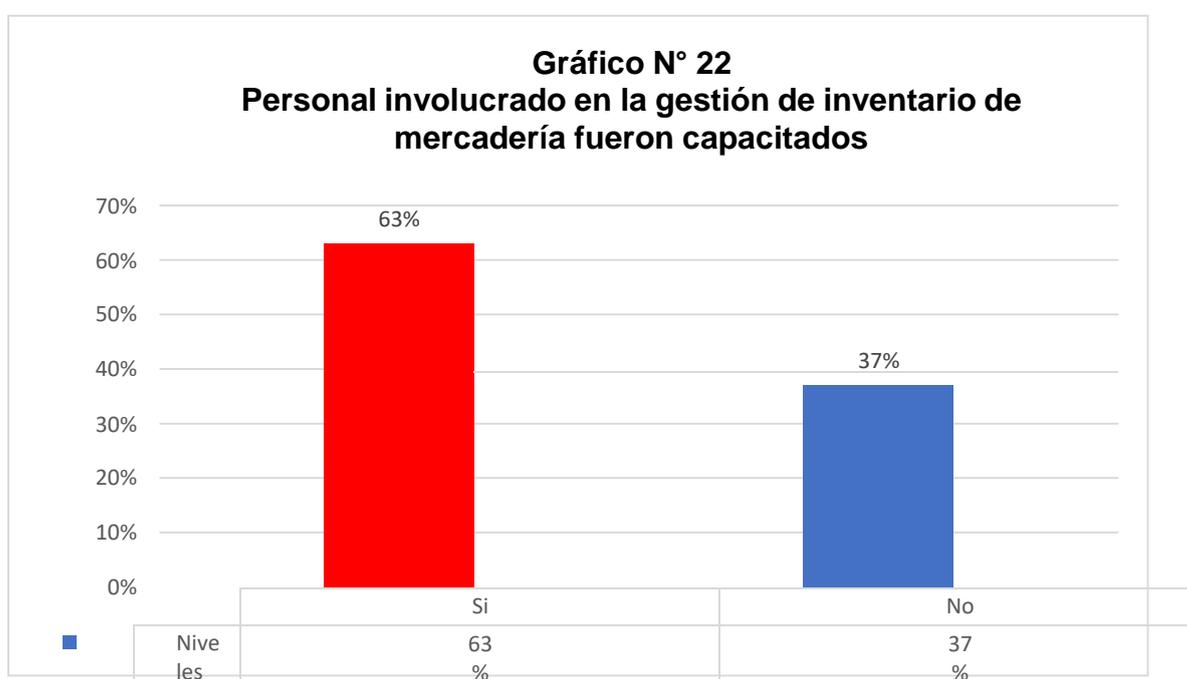
**TABLA N° 22**

**Personal involucrado en la gestión de inventario de mercadería fueron capacitados**

Item	Respuesta	Valores	
		Frecuencias	Porcentuales (%)
1	Si	94	63.00
2	No	56	37.00
		150	100.00

**Fuente:** Cuestionario de preguntas realizado al personal de la empresa Comercializado San Juan SAC.

**Elaboración:** Propia.



Fuente : Tabla N° 22.

Elaboración : Propia.

**Interpretación:**

En la tabla y gráfico N° 22, representa el consolidado a todas las respuestas obtenidas de todas las preguntas que fueron formuladas a los individuos en la presente investigación respecto al personal involucrado en la gestión de inventario de mercadería fueron capacitados cuyas respuestas fueron afirmativas y negativas, donde podemos observar que el 63% de las respuestas indican que si fueron capacitados por la empresa Comercializadora San Juan SAC, mientras que el 37%, señalan todo lo contrario.

## CAPÍTULO V. DISCUSIÓN

En el presente trabajo de investigación, se investigó el nivel de gestión de inventarios de mercadería en una empresa jurídica ubicado en la ciudad de Iquitos, cuya actividad principal o giro de negocio corresponde al rubro comercial, es decir, la compra y venta de productos de primera necesidad, así como también de artículos de limpieza en general. La citada investigación presentó como única variable la “gestión de inventario” para lo cual se empleó la técnica de la encuesta y el cuestionario como instrumento de recolección de datos (información), la misma que fue elaborado en base a dieciocho (18) preguntas aplicados a una población constituida por un total de treinta (30) individuos que laboran o tienen relación directa con la gestión de inventarios de mercadería en la empresa Comercializadora San Juan SAC.

De acuerdo a los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación, se ha podido determinar lo siguiente:

1. Al analizar la gestión de inventarios de mercadería, se determinó que el nivel de gestión alcanzado es un 79%, esto quiere decir que el nivel de gestión de mercadería tiene una tendencia a llegar ser eficiente, debido a que dispone de un diseño adecuado de trabajo estructurado sobre la base de factores como por ejemplo la gestión de compras, gestión de control, gestión de inventario, las políticas internas y la capacitación al personal que influenciaron positivamente en la gestión de inventarios de mercadería, logrando de esta manera una correcta administración y control de las mercaderías que dispone y con ello, la generación de una rotación adecuada sobre los inventarios, cuyos resultados se encuentran reflejados en el incremento del nivel de ventas de manera mensual; sobre el particular es de señalar que estos resultados si se alinean con la investigación realizada por Neira (2018) sobre “Gestión de inventarios en una empresa Industrial, Lima 2018”, donde presentó una sola variable “Gestión de Inventario”, cuya investigación fue de tipo proyectiva y de diseño de enfoque mixto, que incluyó como población a tres personas de la empresa: Contador General, Jefe

de Almacén y aun colaborador del área de Distribución del Almacén, la cual concluyó en que se debe implementar un plan de control para la gestión de inventario, basada en una reestructura del almacén mejorando la distribución de la mercadería optimizando espacios para reducir las pérdidas del inventario y colocando artículos de alto margen de rotación en lugares estratégicos para facilitar el despacho.

2. Asimismo, los resultados no se alinean con la investigación realizada por Armando (2018) sobre “Gestión de inventarios para disminuir los costos de almacenamiento en la empresa Servicios Navales Lázaro, Chimbote 2018”, donde presentó dos variables, “Gestión de inventarios” y “Costo” (independiente y dependiente respectivamente), cuya investigación fue de tipo cuantitativo y de diseño experimental de la categoría pre – experimental, que incluyo como población todos los productos del almacén de la citada empresa correspondiente al periodo 2017, la cual concluyó en que el modelo de gestión de inventarios propuesto permite tener una mejor visión del comportamiento de los artículos, ello se confirma con la contratación de la hipótesis de la investigación dado que se obtuvo un nivel de confianza de significancia de 0.013725721, inferior a 0.05 o 5%.
3. De igual manera, los resultados si se alinean con la investigación realizada por Silva (2018) sobre “Gestión de inventarios para mejorar la productividad en los almacenes de la empresa Grupo D y S SRL, Lima 2018” , donde presentó dos variables “Gestión de inventario” y “Productividad” (independiente y dependiente respectivamente), cuya investigación fue de tipo aplicada y de diseño cuasi experimental, que incluyo como población todos los pedidos preparados y entregados en un tiempo de 24 semanas, la cual concluyó en que al aplicar una gestión de inventario a través del método ABC, la empresa ha logrado obtener una productividad de 33%, es decir, un incremento del 21%.

4. De igual manera, los resultados si se alinean con la investigación realizada por Silva (2018) sobre “Gestión de inventarios para mejorar la productividad en los almacenes de la empresa Grupo D y S SRL, Lima 2018” , donde presentó dos variables “Gestión de inventario” y “Productividad” (independiente y dependiente respectivamente), cuya investigación fue de tipo aplicada y de diseño cuasi experimental, que incluyo como población todos los pedidos preparados y entregados en un tiempo de 24 semanas, la cual concluyó en que al aplicar una gestión de inventario a través del método ABC, la empresa ha logrado obtener una productividad de 33%, es decir, un incremento del 21%.
  
5. Del mismo modo, los resultados no se alinean con la investigación realizada por Guía (2017) sobre “Gestión de inventarios y su relación con la satisfacción del cliente de la empresa Achi distrito de Ate, año 2017”, donde se presentó dos variables “Gestión de inventarios” y “Satisfacción del cliente” (independiente y dependiente respectivamente), cuya investigación fue de tipo cuantitativo y de diseño descriptivo no experimental, que incluyo como población los 66 clientes registrados en la base de datos de la citada empresa, correspondiente al periodo 2017, la cual concluyó en que existe una relación positiva considerable entre dichas variables.

## CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES

Como resultado del desarrollo del presente trabajo de investigación, se ha arribado a las siguientes conclusiones:

1. Se determinó que el nivel de gestión que presenta la empresa Comercializadora San Juan SAC en relación a los inventarios de mercadería alcanzó un porcentaje del 79%, esto quiere decir que su nivel de gestión tiene una tendencia a ser eficiente, toda vez que dispone de un diseño apropiado que le permite administrar y controlar sus activos realizables (mercaderías), lo cual conlleva a generar una rotación en los inventarios, la misma que se ve reflejada en el incremento del nivel de ventas de manera mensual.
2. Se identificó que la gestión de inventario de mercadería de la empresa Comercializadora San Juan SAC está influenciada en un 80% por los factores de gestión de compras, gestión de inventarios y gestión de control, es decir, que dichos factores influyen positivamente en la gestión de las mismas, debido a que la citada empresa dispone de un sistema para realizar los trabajos en el almacén para mejorar sus procesos internos en dicha área, situación que genera que las ventas se incrementen mensualmente por la alta rotación de los inventarios.
3. Se identificó que la gestión de inventario de mercadería de la empresa Comercializadora San Juan SAC está influenciada en un 92% por las políticas internas de control de inventario, clasificación de las mercaderías y tiempo de atención al cliente, es decir, que dichas políticas influyen positivamente en la gestión de las mismas, debido a que la citada empresa considera importante realizar controles permanentes de manera mensual a través de la realización de inventarios de las mercaderías porque mejoran los procesos internos en el almacén, y ello permite que los clientes sean atendidos oportunamente.

4. Se identificó que el 63% del personal que está involucrado directamente en la gestión de inventario de mercadería fue capacitado en más de tres oportunidades por la empresa Comercializadora San Juan SAC en el periodo 2018, situación que ha permitido fortalecer sus capacidades y conocimientos para desarrollar un adecuado trabajo, sin embargo, la ausencia de la misma (capacitación) generó que se comentan errores laborales tanto administrativos como de control, produciendo pérdidas innecesarias para la empresa.

## **CAPÍTULO VII. RECOMENDACIONES**

1. Se recomienda que la empresa Comercializadora San Juan SAC deba fortalecer su modelo de gestión interna respecto a la administración y control de los inventarios de mercadería con la finalidad de poder alcanzar un mejor porcentaje en el nivel de gestión de sus procesos internos, situación que permitiría generar una mayor fluidez y dinamismo en la rotación de los inventarios y con ello, el incremento en el nivel de ventas.
2. Se recomienda que la empresa Comercializadora San Juan SAC deba implementar un sistema de control interno (almacén) en base a codificación de barras en cada uno de los artículos o ítems que conforma el volumen de sus inventarios de mercaderías, toda vez que, por medio de ella permita una mejor clasificación, identificación y sobre todo un mejor control de los productos (mercaderías), la cual facilitaría el trabajo de las personas responsables de los almacenes.
3. Se recomienda a la empresa Comercializadora San Juan SAC fortalecer sus políticas internas respecto a la atención que se brinda al cliente, es decir, mejorando los procedimientos internos en cuanto a los canales logísticos, de distribución y de ventas para brindar un servicio de calidad y al mismo tiempo, atender oportunamente los pedidos de compras realizados por los clientes, generando la satisfacción de los mismos.
4. Se recomienda a la empresa Comercializadora San Juan SAC establecer un cronograma de actividades de capacitación al personal de la empresa que comprenda por lo menos 3 veces por año, con la finalidad de fortalecer las habilidades personales e incrementar los conocimientos para que tener un mejor desempeño laboral, y contribuir en el cumplimiento de los objetivos establecidos por la empresa.

## CAPÍTULO VIII. FUENTES DE INFORMACIÓN

Álvarez, C. A. (2011). Metodología de la Investigación Cuantitativa y Cualitativa - Guía didáctica. Colombia. Recuperado el 20 de Setiembre de 2019, de <https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>

Álvarez, C. A. (2011). Metodología de la Investigación Cuantitativa y Cualitativa - Guía didáctica. Colombia. Recuperado el 20 de Setiembre de 2019, de <https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>

Asin, C. W. (2018). Gestión de inventarios en una empresa industrial, Lima 2018. Tesis para optar el título profesional de Contador Público, Universidad Norbert Wiener, Lima. Recuperado el 20 de Setiembre de 2019, de <http://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/2727/TESES%20Neira%20Cristhian.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Balbin, G. L. (2017). Gestión de inventarios y su relación con la satisfacción del cliente de la empresa Archi distrito Ate, año 2017. Tesis para obtener el título profesional de Licenciada en Administración, Universidad César Vallejo, Lima. Recuperado el 20 de Setiembre de 2019, de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12445/Guia\\_BGL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12445/Guia_BGL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Bardhan, & Albi. (s.f.). Eumed.Net. Recuperado el 6 de Noviembre de 2020, de [https://www.eumed.net/tesis-doctorales/rfp/007245\\_2.pdf](https://www.eumed.net/tesis-doctorales/rfp/007245_2.pdf)

Chiavenato. (2007). Recuperado el 6 de Noviembre de 2020, de [http://www.cyta.com.ar/ta1602/v16n2a3.htm#:~:text=Seg%C3%BAAn%20el%20autor%20Chiavenato%20\(2007, en%20funci%C3%B3n%20de%20objetivos%20definidos%20%E2%80%9D](http://www.cyta.com.ar/ta1602/v16n2a3.htm#:~:text=Seg%C3%BAAn%20el%20autor%20Chiavenato%20(2007, en%20funci%C3%B3n%20de%20objetivos%20definidos%20%E2%80%9D).

Chiavenato, I. (1993). Promonegocios.Net. Recuperado el 6 de Noviembre de 2020, de <https://www.promonegocios.net/empresa/concepto-empresa.html#:~:text=Para%20Idalberto%20Chiavenato%2C%20autor%20del,recursos%20para%20alcanzar%20determinados%20objetivos%22>.

Condori, J. A. (2015). Cómo empezar una Tesis. Arequipa, Perú: Bioestadístico EIRL. Recuperado el 20 de Setiembre de 2019, de <https://asesoresenturismoperu.files.wordpress.com/2016/03/107-josc3a9-sup0-cc3b3mo-empezar-una-tesis.pdf>

Contabilidad, G. d. (s.f.). Debitoor. Recuperado el 6 de Noviembre de 2020, de <https://debitoor.es/glosario/existencias#:~:text=Se%20entiende%20como%20existencias%20aquellos,conoce%20con%20el%20anglicismo%20stock.&text=%C3%89stas%20se%20agrupan%20dentro%20del%20activo%20circu> ante. Contabilidad, G. d. (s.f.). Debitoor. Recuperado el 6 de Noviembre de 2020, de <https://debitoor.es/glosario/definicion-gestion-de-inventarios>.

Contabilidad, G. d. (s.f.). Debitoor. Recuperado el 6 de Noviembre de 2020, de <https://debitoor.es/glosario/que-es-un-ingreso>

Corral, Y. (Julio - Diciembre de 2010). Diseño de cuestionario para recolección de datos. Ciencias de la Educación, 152 - 168. doi:<http://servicio.bc.uc.edu.ve/educacion/revista/n36/art08.pdf>

Cortés Cortés, M., & Iglesias León, M. (2004). Generalidades sobre Metodología de la Investigación. Ciudad del Carmen, México. Recuperado el 20 de Setiembre de 2019, de [http://www.unacar.mx/contenido/gaceta/ediciones/metodologia\\_investigacion.pdf](http://www.unacar.mx/contenido/gaceta/ediciones/metodologia_investigacion.pdf)

Espinoza, O. (2013). Recuperado el 6 de Noviembre de 2020, de <https://dspace.itcolima.edu.mx/jspui/bitstream/123456789/1202/1/Mar%C3%ADa%20de%20la%20Paz%20Garc%C3%ADa%20Inojosa.pdf>

Gallagher, K. (s.f.). EcuREd. Recuperado el 6 de Noviembre de 2020, de [https://www.ecured.cu/Teor%C3%ADa\\_de\\_inventario](https://www.ecured.cu/Teor%C3%ADa_de_inventario) Gitma. (2004). AulaFacil. Recuperado el 6 de Noviembre de 2020, de <https://www.aulafacil.com/cursos/organizacion/gestion-de-stock/metodo-de-valoracion-de-inventarios-l20110> Goldratt, E. M. (s.f.). Comercio y Justicia. Recuperado el 6 de Noviembre de 2020.



Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, Iquitos. Recuperado el 20 de Setiembre de 2019, de [http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/5446/Edgar\\_Tesis\\_Maestria\\_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/5446/Edgar_Tesis_Maestria_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

I, N. (2004). Recuperado el 6 de Noviembre de 2020, de [https://www.mef.gob.pe/contenidos/conta\\_publ/con\\_nor\\_co/vigentes/nic/1\\_NI\\_C.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/conta_publ/con_nor_co/vigentes/nic/1_NI_C.pdf)

Javeriano, C. d. (2019). Normas APA (Sexta ed.). Recuperado el 20 de Setiembre de 2019, de <https://www.um.es/documents/378246/2964900/Normas+APA+Sexta+Edici%C3%B3n.pdf/27f8511d-95b6-4096-8d3e-f8492f61c6dc>

Kennedy. (2004). Recuperado el 6 de Noviembre de 2020, de <http://virtual.urbe.edu/tesispub/0095602/cap02.pdf>

López - Roldan, P., & Fachelli, S. (2015). Metodología de la Investigación Social Cuantitativa. Barcelona, España: Creative Commons. Recuperado el 20 de Setiembre de 2019, de [https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163566/metinvsocua\\_a2016\\_cap2-1.pdf](https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163566/metinvsocua_a2016_cap2-1.pdf)

Lourdes Gonzáles, M., & Difabio de Anglat, H. E. (1 de Setiembre de 2016). Enfoque Transversal y Longitudinal en el estudio de patrones de aprendizaje en alumnos universitarios de ingeniería. Actualidades Investigativas en Educación, 1 - 20.

Recuperado el 20 de Setiembre de 2019, de <http://www.redalyc.org/pdf/447/44746861009.pdf>

Mascaró, M. d. (2011). Recuperado el 6 de Noviembre de 2020, de <http://escribanos.org.ar/rnotarial/wp-content/uploads/2015/10/RNCba-37-1979-05-Doctrina.pdf>

MCMullen, K. y. (1996). Recuperado el 6 de Noviembre de 2020, de <https://www.redalyc.org/pdf/904/90480207.pdf>

Merli, G. O. (2 de Agosto de 2010). Escala de medición en Estadística. Telos, 243-247.

Recuperado el 2019 de Setiembre de 2019, de <https://www.redalyc.org/pdf/993/99315569009.pdf>

Núñez, G. A. (2018). Gestión de inventarios para mejorar la productividad en los almacenes de la empresa Grupo D y S S.R.L, Lima 2018. Tesis para optar el título profesional de Ingeniero Industrial, Universidad César Vallejo, Lima. Recuperado el 20 de Setiembre de 2019, de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/24477/Silva\\_NGA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/24477/Silva_NGA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Ohno, T. (s.f.). Gestipolis. Recuperado el 6 de Noviembre de 2020, de <https://www.gestipolis.com/just-in-time-camino-hacia-la-excelencia/>

Ortiz. (s.f.). virtual urbe. Recuperado el 6 de Noviembre de 2020, de <http://virtual.urbe.edu/tesispub/0095602/cap02.pdf>

Peña, O., & Silva, R. (2016). Factores incidentes sobre la gestión de sistemas de inventario en organizaciones venezolanas. Venezuela. Recuperado el 20 de Setiembre de 2019, de <file:///C:/Users/HP/Downloads/Dialnet-FactoresIncidentesSobreLaGestionDeSistemasDelInvent-5655389.pdf>

T., J. R. (2020). El Mayor Portal de Gerencia. Recuperado el 6 de Noviembre de 2020, de [http://www.elmayorportaldegerencia.com/Documentos/Gerencia/\[PD\]%20Documentos%20-%20Navegando%20hacia%20el%20cuarto%20paradigma.pdf](http://www.elmayorportaldegerencia.com/Documentos/Gerencia/[PD]%20Documentos%20-%20Navegando%20hacia%20el%20cuarto%20paradigma.pdf)

Tamayo Ly, C., & Silva Siesquén, I. (s.f.). Técnicas e instrumentos de recolección de datos. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Lima. Recuperado el 20 de Setiembre de 2019, de <http://www.postgradoune.edu.pe/pdf/documentos-academicos/ciencias-de-la-educacion/23.pdf>

Viola, J. C. (s.f.). Loypro. Recuperado el 6 de Noviembre de 2020, de <https://loypro.wordpress.com/2014/06/07/stocks-caros-o-criticos/>

Zavaleta, E. A. (2018). Gestión de Inventarios para disminuir los costos de almacenamiento en la empresa Servicios Navales Lázaro, Chimbote 2018. Tesis para obtener el Título profesional de Ingeniero Industrial, Universidad César Vallejo, Áncash, Chimbote.

## **ANEXOS**

## 1. Instrumento de recolección de datos

### **Cuestionario para recoger información acerca de “análisis de la gestión de inventario de mercadería en la empresa comercializadora san juan SAC, periodo 2018.**

Presentación:

Estimado señor (a), somos egresadas de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana (UNAP) de la facultad de Ciencias Económicas y de Negocios Internacionales (Facen), y estamos realizando una investigación titulada “Análisis de la gestión de inventario de mercadería en la empresa Comercializadora San Juan SAC, periodo 2018”, por tal motivo, consideramos necesario poder recopilar información relacionada sobre el tema vertido. Por ello, acudo a usted para solicitarle su colaboración y predisposición a fin de responder objetivamente un cuestionario de preguntas. Cabe indicar que la información proporcionada por usted a través del presente cuestionario, será estrictamente confidencial y solo será utilizado para los fines académicos. Su colaboración resaltará la importancia de la presente investigación.

En ese sentido, le alcanzaremos algunas indicaciones que deberá tener en cuenta antes de responder al citado cuestionario.

Instrucciones:

- Leer las preguntas con detenimiento.
- Responder lo más objetivo y sincero posible.
- Utilizar solo lapicero color azul o negro.
- Evitar realizar borrones.
- Marcar con aspa (x) la respuesta.
- Dispondrá solo de treinta (30) minutos para responder las preguntas. Gracias por su gentil

colaboración.

a) Datos Generales del trabajador:

Oficina donde labora :

.....

Cargo que ocupa : .....

Tiempo en la entidad :

.....  
Grado de instrucción :  
.....

Sexo : Masculino ( ), Femenino ( )

b) Preguntas relacionadas a los factores que influyen en la gestión de inventario de mercaderías.

1. ¿Dispone la empresa de algún tipo de sistema para desarrollar los trabajos en el área de almacén?

Si ( ) No ( )

2. ¿La utilización del sistema utilizado ha mejorado los procesos en el área de almacén?

Si ( ) No ( )

3. ¿La empresa utiliza código de barra para la identificación de las mercaderías?

Si ( ) No ( )

4. ¿La codificación de barra en las mercaderías permite una mejor identificación de las mercaderías?

Si ( ) No ( )

5. ¿Crees que el nivel de ventas de la empresa ha mejorado cada mes?

Si ( ) No ( )

6. ¿Crees que el incremento en el nivel de ventas se debe a la alta rotación de inventarios?

Si ( ) No ( )

7. ¿Los almacenes de la empresa garantizan la seguridad de las mercaderías?

Si ( ) No ( )

8. ¿Crees que es necesario que la empresa disponga de más almacenes?

Si ( ) No ( )

b) Preguntas relacionadas a las Políticas de Gestión de Inventarios.

a. ¿Crees que es importante efectuar controles permanentes a los inventarios de mercaderías?

Si ( ) No ( )

b. ¿Los controles que se realizan a los inventarios de mercadería son realizados de manera mensual?

Si ( ) No ( )

c. ¿Los controles internos mejoran los procedimientos internos en el área de almacén?

Si ( ) No ( )

d. ¿Crees que la atención al cliente es manera oportuna?

Si ( ) No ( )

e. ¿Crees que el cliente se siente a gusto por la atención oportuna?

Si ( ) No ( )

c) **Preguntas relacionadas a la Capacitación del Personal.**

f. ¿Conoce usted si la empresa ha establecido un programa de capacitación al personal relacionado a la administración y manejo inventario de mercadería para el año 2018?

Si ( ) No ( )

g. ¿Ha sido capacitado por la empresa en más de tres (3) oportunidades durante el año 2018?

Si ( ) No ( )

h. ¿Considera Usted que la capacitación recibida le ha permitido realizar un mejor desempeño laboral?

Si ( ) No ( )

i. ¿Considera Usted que el personal de almacén está debidamente instruido para realizar dicha función?

Si ( ) No ( )

j. ¿Considera Usted que un factor determinante para incurrir en errores de administración y control es la falta de capacitaciones en el tema de inventariode mercadería?

Si ( ) No ( )

## 2. Consentimiento informado

### Solicitud de autorización

"AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD"

Iquitos, 9 de marzo de 2020

Oficio n.º 001-2020-IMASyKNPR

Señor  
**Teófilo Haro del Águila**  
Gerente de Administración de la  
Empresa Comercializadora San Juan SAC  
Avenida Augusto Freyre n.º 737  
Iquitos/Maynas/Loreto;

- Asunto** : Solicitud de autorización para realizar técnicas e instrumento de investigación para la recolección de datos.
- Referencia** : a) Apéndice 45.1, Artículo 45º de la Ley n.º 30220, Ley Universitaria de 8 de julio de 2014.  
b) Artículo 24º, capítulo VII, de la Resolución del Consejo Universitario n.º 101-2018-CU-UNAP, que aprueba el "Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana" de 18 de octubre de 2018.

Tenemos el agrado de dirírnosle a Usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo expresarle lo siguiente:

Somos egresadas de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, de la carrera profesional de Contabilidad, y actualmente estamos realizando un trabajo de investigación cuyo título es "Análisis de la Gestión de inventario de mercadería en la empresa Comercializadora San Juan SAC, período 2018", el mismo que representa un requisito fundamental para la obtención del grado académico de bachiller en contabilidad.

Al respecto, es menester señalarle que para la obtención del grado de bachiller, los estudiantes deben presentar un trabajo de investigación, de acuerdo a lo dispuesto en la norma de la referencia a), que textualmente señala lo siguiente: "Grado de bachiller: requiere haber aprobado los estudios de pregrado, así como la aprobación de un trabajo de investigación y el conocimiento de un idioma extranjero, de preferencia inglés o lengua nativa", de igual manera, la norma de la referencia b) señala lo siguiente: "Artículo 24º: de conformidad con la Ley n.º 30220, para la modalidad de obtención del grado académico de bachiller, requiere aprobar un trabajo de investigación".

Así mismo, los resultados que se logren obtener a raíz del desarrollo del presente trabajo de investigación, constituirán una herramienta de gran importancia, en el sentido que le va permitir a Usted conocer el estado situacional respecto a cómo se está desarrollando la gestión de inventario de mercadería la empresa para que pueda adoptar las medidas que considere necesaria en beneficio de la misma, así como también este trabajo será un aporte a la comunidad científica investigadora, siendo un referente para futuras investigaciones que se deseen realizar en otras empresas.

09 MAR 2020

10:49

"AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD"

Por otra parte, la realización de la presente encuesta no generará costo alguno por parte de su empresa, debido a que los costos que origine la actividad, serán atendidos en su totalidad por nosotras mismas. En ese sentido, le solicitamos respetuosamente que nos conceda el permiso respectivo para poder realizar una encuesta a sus colaboradores del área administrativa, a fin de continuar con el desarrollo de nuestra investigación en el logro de los objetivos académicos, no sin antes señalarle que la información obtenida será utilizada exclusivamente para fines académicos, respetando siempre el principio de confidencialidad.

Finalmente, esperando poder contar con su pronta autorización, sírvase a remitir el documento de respuesta a la persona de Ivís Mayret Arévalo Sias, cuyo número de celular es: 945 169170.

Es propicia la oportunidad para expresarle nuestro agradecimiento por la gentil atención que brinda a la presente.

Cordialmente,



Ivís Mayret Arévalo Sias  
DNI N.º 48452657  
Egresada de la UNAP



Kathleen Maydel Pánuero Ruiz  
DNI n.º 73220296  
Egresada de la UNAP

## Respuesta a la solicitud de autorización



R.U.C. 20451319800  
Iquitos, 10 de marzo de 2020

Carta N° 095-2020-GA-CSJISAC

Señoras  
**Ivis Mayret Arévalo Sias**  
**Kathleen Maziel Panduro Ruiz**  
Egresadas de la UNAP  
Iquitos/Maynas/Loreto;

**Asunto:** Autorización para realizar técnicas e instrumento de investigación para la recolección de datos.

**Referencia:** a) Oficio n.° 001-2020-IMASyKMPR de 9 de marzo de 2020.

Tengo el agrado de dirigirme a ustedes en virtud del documento de la referencia mediante el cual solicitaron el permiso para realizar una encuesta a los colaboradores del área administrativa de mi representada, referido a la Gestión de Inventario de Mercadería, para el periodo 2018.

Al respecto, de la evaluación realizada al documento de la referencia, esta Gerencia de Administración ha dispuesto autorizarlas para que procedan a realizar su encuesta a los colaboradores administrativos dentro de nuestras instalaciones, con el fin de poder contribuir en el desarrollo de su trabajo de investigación, el mismo que deberán de realizarlo desde los días 12 al 13 de marzo de 2020, en horario de oficina.

Así mismo, se solicita que la información proporcionada por nuestros colaboradores, sean utilizadas única y exclusivamente para los fines solicitados, por lo cual deberá de respetar en todo momento el principio de confidencialidad.

Es propicia la oportunidad para expresarles las seguridades de mi consideración y estima personal.

Atentamente,