



**Universidad
Norbert Wiener**

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y NEGOCIOS
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE NEGOCIOS Y
COMPETITIVIDAD**

Tesis

**Estrategias de mejora para la gestión de inventarios en una
empresa de servicio técnico, Lima 2021**

Para optar el Título profesional de Contador público

AUTOR

Br. Cotrina Janampa, Jhonny Fernando

Código ORCID

0000-0003-4763-4273

LIMA - PERÚ

2021

Tesis

**Estrategias de mejora para la gestión de inventarios en una
empresa de servicio técnico, Lima 2021**

Línea de investigación general de la universidad

Economía, Empresa y Salud

Línea de investigación específica de la universidad

Sistema de calidad

Asesor

Dr. Nolazco Labajos, Fernando Alexis

Código ORCID

0000-0001-8910-222x

Miembros del Jurado

Dra. Rosa Ysabel Moreno Rodríguez (ORCID: 0000-0002-8357-4514)

Presidente del Jurado

Dr. Genaro Edwin Sandoval Nizama (ORCID: 0000-0002-0001-4567)

Secretario

Mg. Cynthia Polett Manrique Linares (ORCID: 0000-0002-7351-5406)

Vocal

Asesor temático

Mtro. Julio Ricardo Capristán Miranda (ORCID: 0000-0001-5741-7438)

Asesor metodólogo

Dr. Nolzco Labajos, Fernando Alexis (ORCID: 0000-0001-8910-222X)

Dedicatoria

El presente trabajo de investigación está dedicado a mis padres Victor Cotrina y Marina Janampa, que gracias a su incondicional apoyo y consejos me permitieron cumplir este sueño, también a todas aquellas personas que contribuyeron en el desarrollo de la tesis hasta la culminación.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por brindarme las fuerzas y salud para poder cumplir con este objetivo, a la universidad Norbert Wiener por inculcarme de valores y poder forjarme en el ámbito profesional, y también a mis profesores Mg. Fernando Nolazco y Dra. Irma Carhuacho por sus enseñanzas

Declaración de autoría

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN DE AUTORIA	
	CÓDIGO: UPNW-EES-FOR-017	FECHA: 13/03/2020

Yo, **Cotrina Janampa Jhonny Fernando** estudiante de la escuela académica de **Negocios y Competitividad** de la Universidad Privada Norbert Wiener, declaro que el trabajo académico titulado: **“Estrategias de mejora para la gestión de inventarios en una empresa de servicio técnico, Lima 2021”** presentado para la obtención del Título Profesional de Contador Público es de mi autoría y declaro lo siguiente:

1. He mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Autorizo a que mi trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. De encontrarse uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente y/o autor, me someto a las sanciones que determina los procedimientos establecidos por la UPNW.

.....
Firma

Cotrina Janampa Jhonny Fernando

DNI: 76622250



Huella

Lima, 02 de diciembre de 2021.

Índice

	Pág.
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Declaración de autoría	vi
Índice	vii
Índice de tablas	x
Índice de figuras	xi
Índice de cuadros	xii
Resumen	xiii
Resumo	xiv
Introducción	xv
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA	17
1.1 Planteamiento del problema	17
1.2 Formulación del problema	19
1.2.1 Problema general	19
1.2.2 Problemas específicos	19
1.3 Objetivos de la investigación	19
1.3.1 Objetivo general	19
1.3.2 Objetivos específicos	19
1.4 Justificación de la investigación	19
1.4.1 Teórica	19
1.4.2 Metodológica	19
1.4.3 Práctica	20
1.5 Delimitaciones de la investigación	20
1.5.1 Temporal	20
1.5.2 Espacial	20
1.5.3 Recursos	20
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	21
2.1 Antecedentes de la investigación	21
2.1.1 Antecedentes internacionales	21
2.1.2 Antecedentes nacionales	22
2.2 Bases teóricas	24

2.2.1 Gestión de Inventarios	24
2.2.2 Estrategias de gestión de inventarios	34
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	44
3.1 Método de investigación	44
3.2 Enfoque	44
3.3 Tipo de investigación	45
3.4 Diseño de la investigación	46
3.5 Población, muestra y unidades informantes	46
3.6 Categorías y subcategorías	46
3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	48
3.7.1 Técnicas	48
3.7.2 Instrumento	49
3.7.3 Descripción	49
3.7.4 Validación	50
3.8 Procesamiento y análisis de datos	51
3.9 Aspectos éticos	51
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	52
4.1 Descripción de resultados cuantitativos	52
4.1.1 Análisis vertical	52
4.1.2 Análisis horizontal	53
4.1.3 Análisis de periodo de permanencia	54
4.1.4 Análisis de renovación de inventarios	55
4.1.5 Análisis de prueba ácida	56
4.1.6 Análisis de liquidez corriente	57
4.2 Descripción de resultados cualitativos	58
4.2.1 Análisis de la gestión de inventarios	58
4.2.2 Análisis de subcategoría de abastecimiento	60
4.2.3 Análisis de subcategoría de control de existencia	61
4.2.4 Análisis de subcategoría de rotación de inventarios	62
4.3 Diagnóstico	63
4.4 Identificación de los factores de mayor relevancia	65
4.5 Propuesta	65
4.5.1 Priorización de los problemas	65

4.5.2 Consolidación del problema	65
4.5.3 Categoría solución (conceptualización)	66
4.5.4 Objetivo general y específicos de la propuesta	66
4.5.5 Impacto de la propuesta	67
4.5.6 Direccionalidad de la propuesta	68
4.5.7 Entregable 1	71
4.5.8 Entregable 2	76
4.5.9 Entregable 3	80
4.6 Discusión	83
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	87
5.1 Conclusiones	87
5.2 Recomendaciones	88
REFERENCIAS	89
ANEXOS	94
Anexo 1: Matriz de consistencia	95
Anexo 2: Evidencias de la propuesta	96
Anexo 3: Instrumento cuantitativo	101
Anexo 4: Instrumento cualitativo	105
Anexo 5: Fichas de validación de los instrumentos cuantitativos	106
Anexo 6: Fichas de validación de la propuesta	109
Anexo 7: Base de datos (instrumento cuantitativo)	111
Anexo 8: Transcripción de las entrevistas y/o informe del análisis documental	113
Anexo 9: Pantallazos del Atlas. Ti	119

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Matriz de categorización de la categoría problema	47
Tabla 2. Matriz de categorización de la categoría solución	48
Tabla 3. Expertos que validaron el instrumento	50
Tabla 4. Expertos que validaron la propuesta	50
Tabla 5. Análisis vertical de los inventarios en los periodos 2018; 2019 y 2020	52
Tabla 6. Análisis horizontal de las existencias en los periodos 2019 y 2020	53
Tabla 7. Promedio de permanencia de inventarios en los años 2018; 2019 y 2020	54
Tabla 8. Promedio de renovación de inventarios de los años 2018; 2019 y 2020	55
Tabla 9. Prueba ácida en los años 2018; 2019 y 2020	56
Tabla 10. Liquidez corriente en los años 2018; 2019 y 2020	57
Tabla 11. Estado de Situación Financiera proyectado del 2019 al 2025	71
Tabla 12. Estado de Resultados Integrales proyectado del 2019 al 2025	72
Tabla 13. Ratio de rotación en número de veces	73
Tabla 14. Ratio de permanencia de inventarios	74
Tabla 15. Tiempo de optimización de productos	77
Tabla 16. Tiempo de permanencia de los productos	78
Tabla 17. Rentabilidad Neta proyectada del año 2021 al 2025	81
Tabla 18. Prueba ácida proyectada del año 2021 al 2025	82

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Proceso de almacenamiento en la cadena de valor/proceso productivo	34
Figura 2. Flujograma Cruzado	38
Figura 3. Proceso de la decisión	42
Figura 4. Variación porcentual de los inventarios en los periodos 2018; 2019 y 2020	52
Figura 5. Variación horizontal de las existencias en los periodos 2019 y 2020	53
Figura 6. Promedio de permanencia de las existencias en los años 2018; 2019 y 2020	54
Figura 7. Promedio de renovación de inventarios de los años 2018; 2019 y 2020	55
Figura 8. Prueba ácida en los años 2018; 2019 y 2020	56
Figura 9. Liquidez corriente en los años 2018; 2019 y 2020	57
Figura 10. Análisis de la gestión de inventario	58
Figura 11. Análisis cualitativo de la sub categoría abastecimiento.	60
Figura 12. Análisis cualitativo de la sub categoría control de existencias.	61
Figura 13. Análisis cualitativo de la sub categoría rotación de inventarios	62
Figura 14. Análisis de rotación en número de veces	73
Figura 15. Análisis de permanencia de inventarios	74
Figura 16. Flujograma de cadena de gestión de abastecimiento	75
Figura 17. Flujograma de procedimientos	76
Figura 18. Análisis de tiempo de optimización de productos	77
Figura 19. Análisis de tiempo de permanencia de los productos	78
Figura 20. Sistema de requerimiento de repuestos	79
Figura 21. Manual de políticas de inventarios	80
Figura 22. Análisis de la rentabilidad neta del 2021 al 2025	81
Figura 23. Análisis de prueba ácida proyectado del 2021 al 2025	82

Índice de cuadros

	Pág.
Cuadro 1. Tratamiento contable de la merma	33
Cuadro 2. Tratamiento contable del desmedro	34
Cuadro 3. Matriz de direccionalidad de la propuesta	68
Cuadro 4. Matriz de direccionalidad de la propuesta	69
Cuadro 5. Matriz de direccionalidad de la propuesta	70

Resumen

El estudio de investigación “Estrategias de mejora para la gestión de inventarios en una empresa de servicio técnico, Lima 2021” fue elaborado con el objetivo de implementar nuevos lineamientos en la gestión de inventarios que tiene la empresa de servicio técnico, porque no cuenta con el soporte de mantener un control y equilibrio necesario para la satisfacción de la demanda, es por ello que se inició el estudio de investigación para determinar las deficiencias relacionadas a la gestión del almacén.

El método utilizado en el presente estudio fue bajo el enfoque mixto holístico, porque permite identificar y recabar los datos de los métodos cualitativos y cuantitativos. Además, se aplicó el método deductivo e inductivo de tipo proyectivo que busca las soluciones a la problemática del estudio y así poder aplicar en el futuro. Por consiguiente, se contó con tres unidades informantes relacionados al estudio, la recolección de la información fue realizada mediante guía de entrevista y análisis documentales de los estados de situación financiera y estados de resultados integrales de la empresa según ficha de registros documentales, para así luego ser analizados mediante el sistema de Atlas TI y realizar la triangulación de datos.

Los resultados finales de los instrumentos utilizados en el estudio de investigación se determinaron que, la empresa no cuenta una estructura correcta el abastecimiento de sus existencias, además carece de un sistema que agilice los procesos de requerimiento del almacén con el taller por lo que presenta demoras en disminuir las demandas de sus atenciones en las órdenes de trabajo. Por último, no cuenta con un manual de políticas de inventarios que permita establecer un orden y control de las actividades del almacén.

Palabras claves: Abastecimiento de existencias, sistema de gestión, manual de políticas de inventarios

Resumo

O estudo de pesquisa "Estratégias de melhoria para gestão de estoque em uma empresa de serviços técnicos, Lima 2021" foi elaborado com o objetivo de implementar novas diretrizes na gestão de estoques que a empresa de serviços técnicos possui, pois não tem o apoio para manter um controle e equilíbrio necessários para a satisfação da demanda, é por isso que o estudo foi iniciado para determinar as deficiências relacionadas à gestão do armazém.

O método utilizado no presente estudo foi sob a abordagem holística mista, pois essa abordagem ajuda a identificar e coletar dados de métodos qualitativos e quantitativos. Além disso, foi aplicado o método dedutivo e indutivo do tipo projetivo que busca soluções para os problemas do estudo e, assim, poderá ser aplicado no futuro. Portanto, foram três unidades de relatórios relacionadas ao estudo, a coleta de informações foi realizada por meio de guia de entrevista e análise documental das demonstrações financeiras e demonstrações de resultados abrangentes da empresa de acordo com a folha de registros do documento, a fim de então ser analisada através do sistema Atlas TI e realizar a triangulação dos dados.

Após os resultados finais dos instrumentos utilizados no estudo, foi determinado que a empresa não possui estrutura correta para o fornecimento de seus estoques, também carece de um sistema que agilize os processos de exigência do armazém com a oficina para que apresente atrasos na redução das demandas de suas atenções nas ordens de trabalho. Por fim, não possui um manual de política de inventário que permita estabelecer uma ordem e controle das atividades do armazém.

Palavras-chave: Fornecimento de estoque, sistema de gerenciamento, manual de política de inventário

Introducción

El estudio se realizó con el propósito de identificar los principales factores que inciden en la gestión de inventarios en la empresa de servicio técnico, Lima 2021, esto debido a que no existe un control adecuado para el manejo de sus existencias y tampoco mantiene un nivel equilibrado de las cantidades que requieren para satisfacer las necesidades internas en el proceso de la reparación y demanda en la venta con los clientes finales, además de carecer un manual de políticas.

Luego de realizar los análisis correspondientes, se propusieron estrategias para mejorar la gestión de inventarios y así poder tener un mejor control y manejo de las existencias, disminuyendo la alta demanda de la reparación de los artefactos electrodomésticos. Por consiguiente, el estudio fue elaborado en cinco capítulos que se detallan a continuación:

Capítulo I, problema, está conformado por análisis de estudio basados en informes que tienen la misma condición a nivel internacional, nacional y de la compañía. También se considera al planteamiento del problema general, específico, así como también el objetivo general y específico del estudio que se va a realizar. Comprende también la justificación teórica, metodológica y práctica que sustentan la base del estudio que se va a desarrollar. Finalmente detalla las limitaciones de la investigación.

Capítulo II, marco teórico, basado en estudios de investigación de carácter nacional e internacional, que comparten la misma condición de la problemática del presente trabajo de investigación. Estos sirvieron de soporte para el desarrollo de la tesis. Así también, está compuesta por el marco conceptual de la categoría problema y solución que permitirá profundizar las bases teóricas del problema de estudio.

Capítulo III, metodología, especifica el desarrollo de la tesis dentro de sus características bajo un enfoque mixto de sintagma holístico, de tipo proyectivo y realizando los métodos de investigación deductivo e inductivo a las informaciones teóricas, de un nivel comprensivo y utilizando las técnicas e instrumentos para realizar un análisis correcto de la información cualitativa y cuantitativo, en tanto se utilizó como instrumento la guía juntamente con su guía de entrevista que permitió recopilar información a través de los colaboradores a) jefe almacén b) jefe de taller y c) administradora. Por otro lado, el análisis documental con herramienta del registro documental y, por consiguiente, se empleó la

triangulación conjugando todos los instrumentos que se utilizaron, finalizando con la utilización de la herramienta Atlas TI

Capítulo IV, conformada por los resultados obtenidos en base a la información cuantitativa y cualitativa debidamente graficadas e interpretadas, seguidamente del diagnóstico mixto en el programa Atlas TI, para así poder identificar los factores de mayor relevancia del estudio de investigación y poder brindar la priorización del problema general y problemas específicos. Además, se procedió a describir, bajo la matriz de discrecionalidad de la propuesta, los objetivos que se darán a cada problema en conjunto con su alternativa de solución. Para ello se desarrolló una serie de actividades con la finalidad de poder realizar los entregables para la mejora al problema de la investigación y el impacto que éstas recaería en un periodo determinado. Finalmente, este capítulo concluye con la discusión de los resultados obtenidos de la problemática para luego ser comparadas con los estudios de investigación rescatados en el capítulo II.

Capítulo V, Comprendida por las conclusiones y recomendaciones en base a todo el estudio realizado, específicamente al cumplimiento de los objetivos planteados, como alternativa de solución a la problemática del estudio.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

Según datos estadísticos del INEI, cerca de 47 mil empresas formales en el primer trimestre del 2016 llegaron a cerrar sus establecimientos por diversos motivos, pero como principal motivo se debió a una mala gestión de sus inventarios; mientras que, el 90% de los startup sufrieron el mismo resultado en su primer año. Cuando no se tiene definido el procedimiento para la gestión de inventarios, las consecuencias es una sobrevaloración en los costos de trabajos, alto nivel de desperdicio en merma y desmedro, errores en control de inventarios desconociendo la situación actual de sus stocks trayendo como consecuencias finales problemas en la liquidez y rentabilidad de la empresa. Sin embargo, para mejorar estos procedimientos se debe seleccionar una relación de proveedores, crear políticas de inventariados, clasificar la mercadería según demanda o necesidad de producción, automatizar los procesos ya que a mayor tamaño de inventario será más difícil controlar y gestionar el stock (ESAN, 2017).

Respecto al informe de control y manejo de existencias, la gestión de inventarios es un indicador que ayuda a prever los niveles de existencias y también cuando estos deben ser repuestos. Por tanto, el incorrecto uso de la existencia o mal registro, ocasionan una disminución en el efectivo o equivalente de efectivo de la empresa, debido a los pagos adicionales que se incurren por almacenaje, pólizas de seguros y otros, dando como resultado final una sobrevaloración de costos y pérdidas en los estados financieros (FIAEP, 2016).

Las empresas deben estructurar procesos de abastecimiento de las existencias iniciando desde las compras al proveedor, hasta la entrega final al cliente. La participación de los inventarios en una empresa comercializadora y manufacturera es de suma relevancia para la misma, por lo que representa un cierto porcentaje importante de sus activos y por ende de sus procesos operativos. Por tal motivo, se requiere mejorar los procesos de control, así como de los productos en proceso y terminados, esto con el fin de tener un real stock de inventarios (EAFIT, 2010).

El control de las existencias en las empresas cumple un rol importante, porque el buen registro y orden de las actividades logísticas ayudarán a determinar los costos reales que se incurrieron para elaborar un determinado producto, bien o servicio. La aplicación de función de inventario debe ser aplicada a cualquier tipo o clasificación, esto tendrá como resultado el control de las existencias y en base a ello tomar decisiones para obtener mejores resultados. Al no tener una buena gestión de las existencias, una parte de clientes quedarán

insatisfechos y tendrá como alternativa buscar más opciones en el mercado local lo que producirá grandes pérdidas a la empresa a largo plazo (USBMED, 2018).

Las existencias de una entidad deben mantenerse al margen necesario de rotación, si existen un exceso de inventario, este podrá sobrevalorar el costo de mantenimiento perjudicando las finanzas de la empresa en caso no tenga salida de inventario. Por lo contrario, si se mantiene un mínimo stock de inventario, se tendrá que realizar más pedidos en el ejercicio económico, generando costos y sobre tiempos de espera, ocasionando pérdidas en carteras de clientes. Por lo tanto, el mantener un adecuado abastecimiento permite optimizar tiempos y las utilidades en la empresa (CIDE, 2012).

Las personas responsables de la administración de inventarios se ven preocupados y enfatizados en cómo lograr una adecuada gestión de inventarios y correcta distribución en sus almacenes. Este enfoque nace porque impacta directamente con el área de logística y que finalmente termina representando un nivel de porcentaje en los estados financieros. El control y la distribución de los inventarios debe ser de conocimiento básico para todo el personal que está involucrado directamente con esta gestión, como son: Los administradores, encargados logísticos y/o gerente general, ya que deben lograr optimizar y mejorar los procesos de abastecimiento y rotación, generando finalmente diversos beneficios en la misma gestión de control y sobre todo en lo económico. En cambio, si carece de conocimientos para la gestión de inventarios, se tendrá como resultados deficiencias en los abastecimientos de los suministros para los procesos de producción (ESAN, 2016).

La entidad en investigación, cuenta con una deficiencia de manejo en la gestión de sus inventarios, esto porque no permite conocer su stock en tiempo real. Así mismo, no plantean una política para realizar un inventario periódico de sus existencias, lo que repercute en las atenciones para sus clientes finales, afectando la liquidez de la misma. La empresa, tiene dos tipos de atenciones en sus existencias que se canalizan como atenciones, para la optimización de electrodomésticos en condición de “garantía” y atenciones para sus ingresos en condición de “facturables” (clientes que ya vencieron su año de garantía), se requiere tener un mayor control en la distribución de repuestos, accesorios y suministros para estas dos condiciones puesto que, finalizado la optimización del producto se debe identificar si estos pasarán a ser cobrados al dealers o al cliente final.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cómo mejorar la gestión de inventarios en una empresa de servicio técnico, Lima 2021?

1.2.2 Problemas específicos

¿Cuál es la situación de gestión de inventarios en una empresa de servicio técnico, Lima 2021?

¿Qué factores inciden para el nivel adecuado de stock en la gestión de inventarios en una empresa de servicio técnico, Lima 2021?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Proponer estrategias para la mejora en la gestión de inventarios en una empresa de servicio técnico, Lima 2021.

1.3.2 Objetivos específicos

Analizar la gestión de inventarios en una empresa de servicio técnico, Lima 2021.

Identificar los factores a considerar para el nivel adecuado de stock en la gestión de inventarios en una empresa de servicio técnico, Lima 2021.

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1 Teórica

El estudio de investigación se basó en la teoría de contabilidad, porque permite entender la importancia de los registros contables en las existencias y su impacto en los estados financieros de un periodo determinado. Estos forman parte de los activos y son fundamentales para la determinación del costo de ventas en una empresa comercializadora o industrial. Así mismo, la teoría de inventarios ayuda a mantener un equilibrio adecuado de las existencias frente a la demanda que pueda tener la empresa sin afectar la relación entre empresa y cliente, también evitará los sobre costos. Finalmente, la teoría de control ayudó que las funciones se lleven de acuerdo a la estructura organizacional de la entidad para así cumplir con sus objetivos y sirvió para corregir los errores internos que se puedan llevar a cabo en la empresa.

1.4.2 Metodológica

El presente estudio se enfocó bajo la investigación metodológica mixto-proyecta, porque este permite inferir un análisis a mayor detalle sobre la situación en el que se encuentra la empresa, buscando identificar los principales problemas que causan deficiencia

en los procesos de trabajo y también proponiendo alternativas de solución. La técnica que se utilizó son la entrevista y análisis documental; con la entrevista se recopiló mayor información con el personal que está relacionado directamente con la gestión de inventarios, como son: jefe de almacén, jefe de taller y administradora. La técnica de análisis documental sirvió para la verificación de los registros que se hayan realizado en el sistema de inventarios sea de la manera correcta, también permitió analizar los costos relacionados en la adquisición de mercaderías y que las ventas se estén realizando con el margen de ganancia esperado.

1.4.3 Práctica

La justificación práctica de este trabajo se llevó a cabo porque, con una correcta gestión de inventarios permitió conocer el stock real que la empresa tiene y ubicar con facilidad las existencias en cada almacén. Además, determinó conocer el equilibrio adecuado para la reposición de las existencias sin que éstas tengan que afectar el stock de la empresa logrando satisfacer la demanda en el mercado local. Por otro lado, ayudó a determinar un correcto costeo para que este no afecte la liquidez de la empresa sin tener que hacer pagos innecesarios. Por último, tener una adecuada estructura de funciones en la organización permitió que la mano de obra empleada en la operatividad esté cubierta al 100% logrando así los objetivos trazados y generando más rentabilidad para la empresa.

1.5 Delimitaciones de la investigación

1.5.1 Temporal

El estudio de investigación se realizó en el periodo agosto 2021 a diciembre 2021, el cual tuvo un cronograma establecido a fin de cumplir de manera exitosa la tesis.

1.5.2 Espacial

La investigación se desarrolló en los almacenes de una empresa de servicio técnico ubicada en el distrito de Surquillo provincia y departamento de Lima.

1.5.3 Recursos

Los bienes y soportes utilizados para el estudio fueron una laptop, reportes de los sistemas logísticos y comprobantes vinculados a la rotación de inventarios.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Antecedentes internacionales

En Ecuador, Gómez (2019), la investigación fue elaborar estrategias en la gestión de inventarios en la empresa; el proyecto se basó en un enfoque mixto, con una población y muestra de diez personas quienes fueron entrevistados y encuestados para así poder recolectar información de los procesos, funciones y responsabilidades de cada trabajador, identificar las falencias, irregularidades y otros eventos relacionados, y así plantear alternativas de solución. Se determinó como causa del problema que, la empresa no mantiene una gestión de existencias por lo que no permite tener un control real de las existencias, trayendo como consecuencias pérdidas, robos, costos sobrevalorados afectando el efectivo de la compañía. Definió que a causas de la deficitaria gestión de inventarios existen pérdidas en las ventas, tampoco existen medidas necesarias para hacer la rotación de inventarios cuando se necesite, entre los principales aspectos que afectan es que no existe un manual de funciones y políticas de gestión de inventarios.

En Ecuador, Pucuna (2019), diseñó un plan estratégico para tener el control de las existencias en una empresa distribuidora; el estudio se realizó bajo el enfoque mixto con una población y muestra de veinticinco personas, utilizando las técnicas de entrevista y encuestas para la recolección de datos, y así conocer la opinión de los colaboradores y las deficiencias de la gestión de inventarios. Se obtuvo como resultado que, el personal a cargo del control de la existencia no tiene conocimiento académico y el trabajo que realiza es en base a su experiencia laboral; por otro lado, el área administrativa no toma en consideración las sugerencias del personal responsable de la gestión de inventarios. Se concluyó que los problemas planteados no solo afectan la atención de servicio al cliente final, sino que también existe una mala utilización de espacios el cuál podría ser utilizado en otras actividades que generen rentabilidad a la empresa; así mismo, se plantearon políticas, estrategias y manuales de funciones para la correcta gestión de inventarios.

En Ecuador, Malán (2019), estableció procesos para la adecuada gestión de inventarios; realizó el estudio bajo el enfoque mixto en el cual se realizaron la muestra a una población de diez colaboradores, utilizando las técnicas de observación directa y entrevista no estructurada para la extracción de datos. Se planteó como fenómeno de la problemática que, el proceso de control de inventarios es administrado y gestionado por una sola persona. Así mismo, no existen políticas en la gestión de inventarios y el personal encargado no

cuenta con suficiente experiencia. Se concluyó que, la entidad no cuenta con un manual de funciones asignado a cada colaborador; por otro lado, no existe una ubicación adecuada en las existencias lo que dificulta la ubicación inmediata generando sobre tiempo en las labores que terminan formando parte de los costos de la empresa.

En Ecuador, Coronel (2017), el informe fue diseñar los procedimientos de control de inventarios; la investigación se realizó bajo el enfoque mixto con una muestra a ocho colaboradores de la compañía que tienen relación directa con el problema de investigación; utilizando las técnicas de la observación y encuesta para la recolección de datos. Se obtuvo por consiguiente que, los colaboradores no tienen conocimiento de manual de control de inventarios y tampoco sabrían cómo aplicarlo en los procedimientos de sus funciones. Se concluyó que, la empresa requiere con urgencia un diseño de procedimientos sobre el manejo de la gestión de sus inventarios a fin de que sus colaboradores puedan trabajar con mayor eficacia y estos puedan repercutir en la rentabilidad de la empresa.

En Colombia, Carmona (2017), el propósito fue diseñar un sistema de gestión de inventarios que permita controlar las existencias que tiene la empresa; el estudio del problema se realizó mediante el enfoque cuantitativo, para así poder verificar en tiempo real los principales problemas que la empresa tiene y poder proponer alternativas de solución que faciliten el rendimiento de los actuales procesos. Los resultados determinan que los procesos de control de mercaderías son deficientes y esto no solo genera demoras, sino que también produce desabastecimiento. Se concluyó que la empresa no tiene un manual estratégico de inventarios por lo que no permite tener el nivel adecuado para hacer frente a las necesidades del mercado.

2.1.2 Antecedentes nacionales

Robles (2020), planteó realizar mejoras en el sistema de inventarios en una empresa. La investigación se realizó mediante el enfoque cualitativo, con una población total de treinta y cuatro colaboradores a los cuales se hizo la encuesta y observación para la recolección de información, adicional se realizó las técnicas de análisis documental; el cual determinaron que, en su mayoría de los colaboradores no tiene nociones claras de los procedimientos de la gestión de inventarios y no realizan un correcto ingreso de los materiales y suministros en el sistema de inventarios; por otro lado, no se tiene un stock real de las existencias por lo que no se puede saber con exactitud la cantidad exacta de las mercaderías, motivo por el cual genera incertidumbres y no permite concretar las ventas. Se concluyó que, con las alternativas de solución en la gestión de inventarios se podrá tener el stock real de las

existencias, además este podrá ayudar a reducir los tiempos de entrega a sus clientes finales de 3 a 1.5 semanas generando así mayor producción y rentabilidad para la empresa.

Jiménez (2020), analizó los principales indicadores que contribuirán en los procesos de control y manejo en los inventarios de la empresa. Realizó el estudio mediante el enfoque cuantitativo, aplicando el diseño no experimental con una población de doscientos veinte colaboradores, y se determinó una muestra por muestreo aleatorio a quince trabajadores. Para la recopilación de información utilizó la técnica de análisis de observación activa, cuestionario a personas que tienen relación directa con los inventarios, obteniendo como resultados que las estrategias propuestas por gerencia no son las suficientes para llevar a cabo una eficiente gestión de inventarios, así mismo, se necesita más programas de capacitación para el personal y organización de documentación. Se concluyó que, si se contara con el apoyo de la organización la gestión de inventario daría mayores resultados positivos en los almacenes; por otro lado, el planteamiento de un sistema y capacitación constante al personal ayudaría a aumentar el rendimiento en el control de las existencias de los almacenes.

Arguedas (2019), analizó estrategias para mejorar el rendimiento del almacén. El estudio se realizó mediante el enfoque cuantitativo porque pretende explicar es estado actual en el que se encuentra la empresa, para ello se utilizarán las técnicas de observación a los procesos de trabajo, cuestionario y análisis a la documentación de hojas de trabajo en Excel y verificación de reportes del kardex valorizado para la recopilación de datos, obteniendo como resultados que existe una diferencia del 16.62% de inexactitud del comparativo entre las existencias físicas versus las existencias que indica en el sistema logístico, así mismo se determina que, el pago por mano de obra a los colaboradores por la gestión de inventarios no justifica con la realidad del stock de inventarios. Se concluyó que la deficiencia en la productividad de la empresa es porque no existe un adecuado manejo de sus inventarios y tampoco cuentan con un manual de actividades para los colaboradores por lo que no permiten rendir con más eficiencia y a raíz de esto la empresa no genera mayor rentabilidad.

Mendoza (2019), diseñó un sistema que permita controlar las existencias almacenadas en una compañía; el boceto se realizó mediante el enfoque cuantitativo, no se realizó ninguna muestra debido a que la investigación se realizará en la zona del almacén, se utilizó las técnicas de observación de procesos en la dimensión de estudios, verificación de reporte de base de datos y kardex para la recopilación de datos, el resultado obtenido fue que existen duplicidad de códigos en el sistema logístico, el stock real difiere al stock en

sistemas, no se determina con exactitud la ubicación de las existencias en los anaqueles y/o son ubicados erróneamente. Se concluyó que, aplicando mejoras a la gestión de inventarios este aumentaría su rentabilidad de 47% a 82.2% en un periodo de 3 meses, en relación a la depuración de duplicidad de ítems que representa el 9.81% del total registrado genera confiabilidad a los datos que se indica en el sistema.

Gómez (2017), determinó las incidencias sobre el control interno de las existencias en la empresa. El estudio se realizó bajo el enfoque mixto, tuvo una muestra de una población de 9 colaboradores de la empresa utilizando algunas técnicas como son, el cuestionario de los procesos del estudio y ficha de conversación para la acumulación de datos. Se obtuvo como resultados que, los colaboradores muestran su conformidad en el planteamiento para la implementación de un sistema de inventarios porque ello brindaría la información de su stock más precisa y mejoraría en el cálculo de sus costos. Por otro lado, se identificó en la cartera de clientes que está teniendo pérdidas constantes, el motivo es porque la empresa no maneja un stock controlado y los clientes optan por otras alternativas. Se concluyó que la implementación de un sistema de control de inventarios permitirá mejoras en la empresa, rentabilidad y liquidez.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Gestión de Inventarios

La teoría de gestión de inventarios incita al encargado de mantener el stock necesario para el desarrollo de las actividades en la compañía y distribución al consumidor final, de tal forma que las operaciones no se detengan y afecten los indicadores rentables de la empresa. Por ello, se debe de realizar un estudio necesario y medir los niveles de requerimientos que exigen las necesidades. Además, tiene como objetivo buscar el equilibrio necesario del nivel de existencias y los costos que se producen. Otro de sus objetivos es determinar el tiempo y la cantidad necesaria de requerimiento para el abastecimiento de sus existencias; con ello deberá conseguir que el costo de renovación sea lo menor posible. Finalmente, se deben clasificar según las operaciones que la empresa realiza, esto con la finalidad de evitar errores y que la eficiencia sea mayor. Existen cuatro tipos de inventarios: Cíclico, seguridad, anticipación y tránsito. Ayudará a determinar el nivel adecuado de las existencias y así no perjudicar los procesos operativos y demandas con los clientes finales, buscará también optimizar al mínimo los costos involucrados de las existencias en el almacén (Zapata, 2014; Vidal, 2017; Moya, 1990).

La contabilidad se adecua a las propias necesidades de cada empresa que será útil en el control de sus activos, pasivo y patrimonio; la teoría de contabilidad y control integrará las funciones de una manera estructurada. Además, es el registro técnico de los sucesos económicos de forma ordenada en un cierto periodo de tiempo, para así poder determinar los derechos y deberes de cada empresa reflejados en una situación financiera. Finalmente, el informe de la contabilidad ayudará a tomar decisiones para poder llegar a los objetivos planteados, estos informes estarán basados en los aspectos económicos. Esta teoría aportará en este estudio de investigación porque permitirá llevar el registro de las operaciones vinculadas con el control de los inventarios. Así mismo, permitirá conocer el nivel que representa la participación de las existencias como activos en los estados financieros, determinar el correcto costeo para la determinación del costo de venta en las operaciones de producción y tomar decisiones en la determinación de los resultados (Martínez, 1969; Sunder, 1997 y Vázquez, 2008).

La teoría de control permite que los procesos de función de cada área se estén cumpliendo en base al reglamento interno de la empresa, caso contrario lo que se busca es corregir los errores y evitar que estos vuelvan a producirse. Por otro lado, es el procedimiento que adecua a que las actividades que se están realizando actualmente se logren ajustar a lo esperado en un futuro. En una entidad, el control sirve para monitorear la eficacia de su producción, organización y dirección. Finalmente, en una agrupación de elementos y procesos relacionados, es importante conocer la dinámica, es decir, como se comporta una señal de salida frente a una variación de señal de entrada, de tal forma que, permitirá realizar los ajustes en la acción de control para conseguir los resultados esperados. Esta teoría ayudará a medir los niveles de impacto de una deficiencia en los procesos de la estructura organizacional y también permitirá conocer los ajustes que se requieran en la acción de control para obtener los resultados (Ishikawa, 1989; Stoner, 1996; Gomáriz, Biel, Matas y Reyes 1998).

La teoría general de los sistemas, define que es la relación de los procesos que se realizan en una compañía para lograr con los objetivos. Además, es el análisis de la interacción interna entre sí para dar con los resultados finales. También, se puede interpretar como está la organización en sus procesos de manera estructurada, en los campos de acuerdo a sus niveles de complejidad según sus funciones o conductas, y tratar de desarrollar un nivel de contemplación adecuado en cada uno de los involucrados, a este último se denomina también el “sistema de sistemas”, puesto que presenta un mayor desarrollo sobre el análisis

en las deficiencias de los procesos. Por otra parte, la teoría de general de los sistemas se adecua de acuerdo al nivel jerárquico que existe dentro de la organización, en esta dinámica muestra ventaja alguna ya que se puede identificar los vacíos que existen dentro del flujo laboral. Finalmente, se define como un sistema a un conjunto de actividades relacionadas entre sí, por lo general el sistema de acondiciona de acuerdo a un entorno y los sucesos que fluctúan en él, para así determinar el comportamiento del sistema de manera definitiva, esto está ligado con los objetivos y las personas que los estudian (Johansen, 2004 y Hurtado, 2010).

La teoría de la economía, relacionada al ámbito empresarial está compuesta básicamente por dos factores caracterizados por: a) el enfoque unidimensional, que va dirigido a las dimensiones económicas en una compañía, se interpreta como las estructuras internas de la compañía, así como su entorno económico. Así mismo, se integran en esta teoría como impactan los costos y las utilidades de otras macroeconomías del sector que conforman la actividad de la compañía y todo lo relacionado al éxito de las mismas. Con este último se busca la integración de lo que realmente sucede en la estructura económica empresarial, en ella define el tiempo establecido para el análisis teórico, y también para el análisis práctico. Por otro lado, b) el enfoque multidimensional responde a las exigencias de la compañía y sus procesos a la búsqueda de una construcción teórica sobre la economía. Este análisis multidimensional inicia de la interpretación de las actividades de la compañía que afectan a la economía, así como toda la actividad que realizan los colaboradores involucrados a ellas, como son: Política, ecología, comportamiento organizacional, economía, tecnología, etc. Puesto que, su función es reflejar la realidad de los procesos laborales de la compañía para así poder estructurar bases teóricas y prácticas de tal forma que, busca a la organización a realizar nuevos procedimientos económicos bajo una dimensión multidimensional (García, 1994).

Basada también en la teoría de la administración, considerado como principal objetivo de la administración que consiste en coordinar las actividades del trabajo para que sean realizadas de modo eficiente y eficaz. Así mismo, éstas deben ser desarrolladas con uso adecuado de todos los recursos que posee la compañía, como son: recursos humanos, materiales, activos propios de la empresa, usos tecnológicos, entre otros. Por otro lado, la eficiencia en la administración está relacionada con obtener resultados favorables con una mínima inversión realizada, en tal sentido la eficiencia es realizar las cosas de manera correcta sin desperdiciar los recursos de la compañía para lograr los objetivos. Así mismo,

la eficacia cumple un rol en las actividades de la administración puesto que, esto se define en realizar las cosas de manera correcta para que la compañía logre cumplir con sus objetivos en un menor tiempo posible. En tal sentido, la administración va enlazada con la eficiencia y eficacia para cumplir con sus objetivos, sin antes realizar un proceso estructural en la organización para las posiciones de trabajo y así, cumplan con sus funciones en el menor tiempo posible y con los recursos necesarios para las mismas, caso contrario una mala administración generará resultados negativos con una eficiencia y eficacia negativa (Robbins y Coulter, 2005).

El inventario es un proceso de la empresa que está ligado a dos funciones que son el aprovisionamiento y distribución, el cual debe tener un mayor control ya que es fundamental para atender a la demanda de sus productos. Además, la gestión de inventarios es de suma importancia para la conexión entre producción, proveedores y clientes. Con una gestión estructurada garantiza una eficaz producción y satisfacción al cliente, esta estructura repercute en el objetivo que cada empresa tiene estandarizado. Por otro lado, la administración de inventario se clasifica de acuerdo al tipo de actividad económica que se dedica en la empresa, un correcto registro de los movimientos en las existencias y evaluación de las mismas tendrán finalmente la utilidad o pérdida en los estados financieros, y estos permitirán la toma de decisiones para las mejoras. De igual forma, es importante para los administradores porque es un factor fundamental para determinar que las ganancias no estén por debajo de los costos. Así mismo, el objetivo es mantener un stock equilibrado que busque hacer frente a la demanda de la mercadería y alcance sus prioridades competitivas con mayor eficacia. Una buena gestión de inventarios busca mantener la armonía financiera de la empresa, si no se cuenta con una planificación de los procesos logísticos esta podrá afectar en la falta de stock y por ende generar resultados negativos. Finalmente, la teoría de gestión de inventarios es importante porque permitirá llevar un adecuado control de las existencias, desde el ingreso de la mercadería hasta la entrega final. Además, un registro correcto permitirá conocer que el margen de ganancia se esté generando de acuerdo al establecido por la gerencia (Cruz, 2018; Montes, 2014; Dolores, 2015; Carro y Gonzáles, 2013; Parra, 2020).

La gestión de abastecimiento nace a partir de las necesidades internas de la empresa, como son: la distribución de existencias para la producción, manejo, traslados y gestión de la información, y para el caso de las necesidades externas la satisfacción de la demanda con el cliente final; por ello, esta gestión tiene relación directa y está comprometida con distintas

áreas en una compañía, desde las compras y su registro hasta el servicio de post venta. Esta gestión conlleva a la generación de órdenes de compra, que está compuesto por una solicitud de determinadas mercaderías, precio de compra-venta pactado, condiciones de pago y modalidades de entrega; aceptada la aprobación de la orden de compra autoriza al proveedor realizar las coordinaciones para la entrega de las existencias y posterior a ello la generación de los comprobantes de pago. Por otro lado, una gestión no planificada, falta de alternativas con los proveedores, demoras internas en la generación de orden de compra y otros factores relacionados con la cadena de abastecimiento imposibilitan concretar las negociaciones; por lo tanto, establecer estrategias que requieran en el área logístico tendrá como resultados aumentar la eficacia y lograr los objetivos. Así mismo, establecer puntos estratégicos relacionados con la tecnología, diseñar mejoras en las entregas, estructurar abastecimientos de existencias y otros permitirá a la compañía reducir los costos de almacenaje que repercutirá finalmente en obtener una mayor rentabilidad en sus procesos operativos y económicos (Díaz, 2017; Mendoza y Cevallos, 2016; Fraser, Leenders y Flynn, 2011).

El control de los inventarios, tiene por objetivo mantener la disponibilidad necesaria y hacer frente a la demanda que existe en las necesidades internas para poder desarrollar los procesos de producciones o abastecer de mercadería en los mercados locales, por lo que conlleva relaciones directas en el área de compras y de distribución. El registro de las existencias en un sistema permite conocer las disponibilidades finales que se tienen en el almacén y llevar un correcto control de los costos involucrados que van relacionados a cada unidad, por ejemplo: costo de traslados, seguros, almacenaje, entre otros. Además, permite facilitar los procesos en el conteo de las existencias físicas, un buen registro tendrá como resultado conocer el stock real que mantiene la empresa. De igual forma, el control de los inventarios se puede llevar a cabo de dos maneras, el primero es dentro o fuera de las instalaciones de la empresa llevando el recuento físico para verificar las unidades disponibles y el segundo es nivel de los inventarios, este último consiste en mantener una proporción necesaria para la producción y ventas. Por otro lado, mantener una planificación o provisión de renovación de existencias permitirá una adecuada rotación de sus existencias, evitando que los procesos internos paralicen y el área de ventas pueda desarrollar sus actividades sin dejar de funcionar. Finalmente, el control de inventarios tiene como función principal mantener un equilibrio entre sus existencias para cumplir con dos objetivos opuestos: reducir los costos involucrados y aumentar las ventas (Zapata, 2014; Olavatierra, 1999; Groover, 1997).

El ratio de rotación de inventarios es un indicador muy útil en las compañías, porque permite conocer la fluctuación que ha tenido las existencias en un periodo determinado, los resultados son expresados en valores numéricos, este indicador puede hacer el cálculo de manera global, por centro de costo según sea la distribución de almacén, o para una sola existencia en particular; según el resultado obtenido mientras mayor sea la rotación de las existencias es un indicio que este artículo tiene una mayor demanda lo que significa rentabilidad para la empresa, en el caso de la existencias con menor rotación permitirá tomar mayores decisiones a los inversionistas para establecer estrategias y lograr mayor demanda o retirarlo de su producción, porque estos no generan utilidad sino más bien un gasto por los costos que cuestan mantenerlos almacenados. Así mismo, es la herramienta encargada de verificar y determinar el tiempo necesario que necesita la rotación de las existencias para que esta pueda recuperar el capital invertido por los inversionistas, dueños o socios de una entidad. Finalmente, sirve de medición para la toma de decisiones y propuestas de mejoras porque permitirá conocer la relación de las existencias registradas en el almacén y salidas de las mismas (Olavarrieta, 1999; Aching, 2006; Cruz, 2018).

Por otro lado, la liquidez mide la capacidad de los compromisos que tiene la compañía con sus proveedores para hacer frente a sus deudas de corto y largo plazo, quiere decir, el dinero disponible con el que cuenta para poder realizar el pago. Así mismo, la liquidez no sólo abarca el manejo de las finanzas, sino que también, es la habilidad en la participación por parte de los responsables en el área de convertir de manera rápida los activos corrientes y pasivos corrientes en efectivo y equivalente de efectivo, por ello es importante que los encargados financieros estructuren un procedimiento de convertir sus derechos en liquidez en plazos establecidos, así como también, establecer los cronogramas para el pago de sus obligaciones. Una empresa con una buena posición para hacer frente a sus compromisos, necesita mantener un nivel adecuado de capital de trabajo, esto para poder cumplir con sus operatividades de la compañía, sin tener que recurrir a otras inversiones financieras generando deudas e interés a la compañía, de tal forma que permita generar la liquidez necesaria para cancelar sus obligaciones con sus proveedores y no se vea perjudicado la actividad de la compañía, generar pérdidas, retrasos en las entregas y sobrecostos en los procesos (Aching, 2006).

Así mismo, la prueba ácida es el indicador financiero que clasifica las cuentas del activo corriente que no son realizables o que no serán convertidos de manera rápida en liquidez, de tal forma que presenta una medida más exigente de la compañía para poder

cumplir con sus compromisos a corto plazo. Este indicador es medido por los activos no corrientes, menos los inventarios y dividido entre los pasivos corrientes, se excluye de esta fórmula a los inventarios por ser los menos líquidos en convertirse en caso se requiera realizar un compromiso de pago inmediato (Aching, 2006).

La gestión de procesos, es la interacción de las actividades que se realizan dentro de la compañía que hace que, todos los procesos se inclinen hacia a los objetivos que se tienen trazado en la compañía de manera global y no solo a los objetivos que se tiene por cada área. De igual forma, la gestión de procesos implica en realizar el trabajo de manera correcta en un solo puesto de trabajo, sino que, es facilitar los procesos laborales a las demás áreas. Esta gestión abarca a toda la compañía y estas interacciones se realizan a nivel procesos, y no por jerarquía. Cada posición de operatividad desarrolla una serie de actividades de tal forma que tenga establecido las funciones que debe de realizar, en otros términos, se asigna responsabilidades a cada trabajador dentro de sus funciones laborales (Pérez, 2004).

De igual forma, la rentabilidad es el principal indicador para cualquier compañía que inicie su emprendimiento puesto que, permitirá medir bajo los reportes numéricos de la compañía si el valor rentable proporcionado es superior a los recursos que se emplean para el desarrollo de sus actividades, como son: materia prima, mano de obra directa, mano de obra indirecta, costos directos de fabricación, costos indirectos de fabricación, entre otras. Este indicador será de mayor atención para los socios o inversionistas, ya que no se puede seguir continuando con las operaciones que tiene la empresa, si antes realizar un análisis a profundidad de cuáles son los factores que están impactando de manera negativa en las operaciones de la compañía. Debe de considerarse también que, se puede dar el caso en que una inversión pueda tener una proyección de rentabilidad muy elevada a futuro, pero se debe de esperar o realizar estrategias de contingencia para hacer frente y mejorar la rentabilidad esperada. En caso de tener dos o más opciones de proyectos para el emprendimiento de negocio, el inversionista debe elegir aquello que ofrezca resultados más certeros y que ofrezca mayor confiabilidad y seguridad de la inversión de capital ya que, en temas de pagos a proveedores pueden ser previstas, sin embargo, en los cobros existe una indeterminación (Companys y Corominas, 1988).

También, referencia a la definición de los costos de un bien, a las actividades de prestación de servicios o al valor razonable a todos los recursos que fueron necesarios implementar para llevar a cabo la elaboración del producto final, el desarrollo y cumplimiento de los servicios que se llevarán a cabo; para ello, los recursos serán

clasificados según sus componentes del costo. Esta determinación o clasificación de los costos, se pueden llevar a cabo mediante el manejo de un sistema de información integrada propia de la compañía o haciendo el uso de los informes internos que manejan en la empresa, tal es el caso como los informes contables. Básicamente, el costeo tiene como carácter principal cumplir con los siguientes objetivos: a) determinar el costo final de los productos fabricados, de los servicios que desarrolla la empresa o de otras actividades. b) expresar en valores monetarios las existencias, suministros, mano de obra directa e indirecta que fueron incurridos para la elaboración de un producto, así como también la prestación de un servicio. Para llevar a cabo los objetivos del costo, estos deben cumplir una serie de procesos a la que se debe ir acostumbrando los responsables que están relacionados al manejo de estas, como son: a) las informaciones relacionadas al costo deben mantenerse actualizadas como requisito indispensable, porque esto permitirá determinar el valor de los elementos del costo del bien o prestación de servicios b) al cierre de cada ejercicio económico, el responsable del manejo de información de costos, deberá de canalizar los recursos que fueron utilizados de manera ordenada y según carácter de necesidad, así también, la información de los costos indirectos y otros de los productos y servicios (Aguirre, 2004).

En el presente estudio, se considera la NIC 2 como fundamento principal ya que este va relacionado con los inventarios porque determina el correcto tratamiento de las mismas en la contabilidad. Así mismo, especifica las definiciones correctas de los inventarios, por ejemplo: a) son existencias reservadas netamente para las transacciones comerciales b) en proceso de producción con fines de venta c) bienes consumibles para la producción de un bien final. Por otro lado, el inventario puede ser transado a través de un valor neto realizable esto significa que, es el valor de la estimación que la compañía desea percibir por la venta de ese activo en una operación, cabe resaltar que para ello deberá deducir los costos incurridos para su producción, y que fueron los necesarios para la transacción de la venta. También, se considera al valor razonable ya que esta tiene por definición la valorización de un activo para ser intercambiada entre dos partes interesadas que desean realizar una libre transacción de sus activos o pasivos. Además, esta norma internacional de contabilidad, hace referencia a los costos que están involucrados en los inventarios y profundiza cada una de ella como son: a) costo de adquisición que comprende todos los costos involucradas a la compra de las existencias, el traslado, flete, almacenamiento, impuestos y aranceles que no serán recuperados, a ello también se considerarán las rebajas o descuentos que se realizan al momento de realizar las compras b) costo de transformación comprende todo aquellos que

fueron necesarios en incurrir para poder terminar con la producción de un bien final como son mano de obra, materia prima y costos indirectos, estos costos se distribuirán en la capacidad de trabajo de producción. C) otros costos, se incluirán en otros costos, aquellos costos que se incurrieron para dar su condición y ubicación, cabe indicar que de estos costos están excluidos los desperdicios de existencias, mano de obra ociosa y otros costos, almacenamiento que no sean necesario en la producción y los costos indirectos de la administración que no tuvieron participación en las existencias. En el caso de los prestadores de servicios que mantengan un inventario, la NIC 2 hace referencia que, se incluirá en el costo de los inventarios todo aquel costo que tengan participación directa en la realización del servicio, la mano de obra y otros gastos de personal administrativos se contabilizará como gasto en el periodo contable (NIC 2, 2005).

Así mismo, para analizar el sistema de información es necesario verificar los materiales que se comprarán en relación al uso que se darán, este puede ser materiales directos o indirectos en la fabricación. En el caso de los materiales directos, deben estar orientados directamente en tener las facilidades de poder visualizar las necesidades internas que pueda estar sufriendo el almacén, de tal forma que el encargado del área de logística pueda tener reacción inmediata a lo que realmente necesita y proponer planes de producción a la empresa. Por otro lado, se debe de considerar la disponibilidad de los principales abastecedores para poder iniciar un proceso de orden de compra y que tengan respuesta inmediata para el abastecimiento. De esta forma, el sistema de información facilitará el proceso a ambas compañías, contribuyendo con lograr los objetivos trazados, en el contexto de la información se busca que, las existencias se encuentren en el lugar establecido, en los niveles de stock necesarios, verificar en el momento oportuno y con el precio más conveniente. El sistema de información en los materiales indirectos tiene como objetivo disminuir los costos en los procesos de los numerosos pedidos que llegan al abastecimiento centrándose principalmente en la automatización, de tal forma que cuando el encargado del almacén genere su solicitud de requerimiento, el sistema analiza el monto de la compra y gestiona las aprobaciones, para que finalmente haga interconexiones con el proveedor y éstas puedan conectadas en paralelo a través de correos o llamadas (Carreño, 2011).

De igual forma, la merma y el desmedro son acontecimientos que frecuentan en las compañías que mantienen existencias, por ello se define como merma a la pérdida del volumen, peso o cantidad de las existencias, en otros términos, estos sucesos no son impedimentos para que las existencias no cumplan con su función de ser vendidas a los

clientes finales o ser utilizadas en un proceso de producción, estos son generados principalmente debido a la naturaleza de los mismos productos o sus procesos en sus composiciones químicas a lo que, el tribunal fiscal respalda que estos no son impedimentos para que puedan ser destinadas a transacciones de compra y venta o utilizable en la producción de bienes. Para que estas existencias sea acreditada a la Sunat en caso el contribuyente desee utilizar las mermas como efectos de gastos deducibles para el impuesto a la renta, deberá ser acreditado mediante un informe por un personal profesional y colegiado especializado cuando la Sunat lo requiera, este informe deberá constatar los métodos que el técnico especializado a utilizado, de no ser así no podrá ser validado como deducible para el impuesto a la renta, sin embargo, cabe resaltar que la ley del impuesto a la renta en el artículo 37 hace mención que, para que las existencias sean consideradas como mermas deben haber sufridos pérdidas a causas inherentes de su naturaleza y no ser manipuladas por terceros. Por otro lado, el desmedro hace referencia a la pérdida que carece de su recuperación o pérdida cualitativa, haciendo que no puedan ser utilizadas para su fin destinado en un principio como son las ventas o utilizadas para el proceso de producción, estos desmedros pueden originarse por su fecha de vencimiento, avance tecnológico porque ya no pueden ser utilizados y que no califican en los procesos de control de calidad. Para que estos desmedros sean considerados ante la Sunat como deducible para efectos del impuesto a la renta, el impuesto a la renta indica que deben ser comunicados a la Sunat con una anterioridad no mayor a 6 días a la destrucción de las existencias y previa verificación de un Juez de Paz o un Notario Público que constante el acontecimiento para que pueda dar fe, este último es requisito primordial para que pueda ser válido la comunicación de desmedro (Pacífico, 2011).

Cuadro 1.

Tratamiento contable de la merma

Cuenta	Descripción	Debe	Haber
65	Otros gastos de gestión	x	
24	Materias primas		x
x/x	Reconocimiento de ajuste de merma		
94	Gastos administrativos	x	
79	Cargas imputables a cuenta de costos		x
x/x	Por el destino de los gastos		

Fuente: Elaborado por el autor (2021)

Cuadro 2.

Tratamiento contable del desmedro

Cuenta	Descripción	Debe	Haber
29	Desvalorización de existencias	x	
20	Mercaderías		x
X/X	Provisión de desvalorización		
69	Costo de ventas	x	
29	Desvalorización de existencias		x
X/X	Costo de desvalorización		

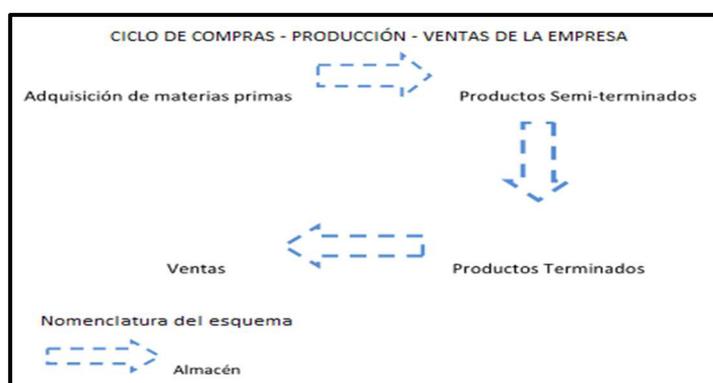
Fuente: Elaborado por el autor (2021)

2.2.2 Estrategias de gestión de inventarios

La gestión de los inventarios, entre las diversas actividades que pueda existir en una compañía se encuentra esta gestión, que tiene por objetivo principal mantener una relación exhaustiva de cada uno de las existencias que necesita abastecerse para los procesos de producción o venta a clientes finales, de tal forma que puedan ser cubiertas y no genere una deficiencia de stock. Por tal motivo, la compañía debe manejar el uso y control de la gestión de inventarios y actividades relacionadas para poder hacer el dominio de las mismas. En tanto a la fluctuación de compras y desarrollo de bienes en las compañías comerciales, industriales y de servicio, en ciertas ocasiones ocurre que el nivel de la producción o compras son mayores a la demanda o ventas de un bien terminado, por lo que finalmente terminan siendo almacenas debido a que no tienen la suficiente rotación o posicionamiento en el mercado, generando esto que la inversión de los socios tarde en retornar a la compañía (Domínguez, 2014).

Figura 1.

Proceso de almacenamiento en la cadena de valor/proceso productivo



Fuente: Domínguez, G. (2014)

La teoría de contabilidad, es la ciencia que se encarga de registrar, clasificar y ordenar las operaciones que se ha realizado en una compañía en un periodo determinado, estas informaciones serán expresados de manera monetaria en los estados de situación financiera, que ayudará a los inversionistas a realizar la toma de decisiones para la mejora en sus actividades y así percibir las rentabilidades que se proyecta esperar. Técnicamente, son los registros que repercuten de manera directa en la economía de la empresa, es decir, son registros de aquellos gastos que se incurren para el desarrollo de las actividades de la empresa, así como también los ingresos que se han percibido para finalmente ser expresados en los estados financieros (Vargas, 2020).

La teoría organizacional, busca equilibrar que las actividades de la compañía se estén desarrollando de una manera optimizada en sus componentes, por lo que el área administrativa y los colaboradores de la compañía deben realizar sus actividades bajo un enfoque que tengan trazado por objetivo que es alcanzar las rentabilidades, sin embargo, algunos de los indicadores para el cumplimiento del objetivo de esta teoría son: a) producción: muestra la capacidad que tiene la empresa para poder desarrollar las cantidades que demanda la necesidad del mercado con la utilización de la mano de obra y de los activos fijos que cuenta la compañía. b) la eficiencia: se define como el proceso del desarrollo de las actividades con el menor uso de los recursos que tiene la empresa, entre estos recursos se considera a los insumos, materia prima, mano de obra y activos fijos que se requieren para la producción de un bien o prestación de servicio. c) la satisfacción: este término se refiere al estado emocional de los colaboradores y cómo repercute ello en las actividades de la compañía, entre las características del análisis de satisfacción está comprendido por las actitudes, falta de compromiso, atrasos. d) la adaptabilidad: este término refiere a los cambios que se puede suscitar en la compañía y que el colaborador debe adaptarse a los nuevos procesos que se emplearán con el objetivo de mejorar. e) progreso: consiste en la capacidad de supervivencia que tendrá la compañía en el mercado mediante sus estrategias económicas (Murguía, Ocegueda y Medina, 2006).

La teoría de la economía de la empresa, tiene por objetivo determinar los resultados de la eficacia de los recursos asignados en la operatividad del desarrollo de las actividades, es decir, buscar determinar la eficacia del ámbito económico, técnico, organizacional y humano. En tal sentido, la teoría de la economía de la empresa busca desarrollar el análisis que integran o tienen participe en ella, como: a) aspectos macro y micro que están involucrados en la actividad de la empresa, b) exigencia por cada actividad que es

desarrollada, c) aspectos dimensionales propias de la empresa. Las participaciones mencionadas, sirven para fijar los objetivos al que todo economista señala para llevar de manera correcta la economía, como son el uso correcto de los recursos en las actividades de los servicios o comercios que se van a desempeñar. Así mismo, es de importancia el conocimiento de la teoría de la economía porque busca transmitir tres puntos clave en el estudio, como: a) conocimiento descripción, que busca fijar un panorama de estudio de la situación en la que se desarrolla actualmente la empresa, b) busca realizar la práctica de cómo iniciar “el aprendizaje” que es expresar el comportamiento de los procesos y cómo deben utilizar los recursos, c) desarrollar la capacidad crítica para la interpretación de los resultados económicos en base a los informes de los procedimientos internos (García, 1994).

La teoría de la administración, busca organizar de una manera estructurada los procesos de manera integrada en una compañía, mediante la coordinación a fin de minimizar el uso de los recursos de la empresa y llevar a cabo los objetivos de la de una manera rápida. Así mismo, la administración es un elemento fundamental en una compañía, ya que a partir de esta nacerá el cumplimiento de los objetivos de una manera organizada y que permita garantizar las funcionalidades de manera confiable, por lo que la administración siempre apunta a la coordinación para desarrollar sus procesos de una manera eficiente y eficaz, sirve de base también, el orden de trabajo mediante procesos y políticas estipuladas en la empresa para el desarrollo de las actividades de los colaboradores (Reyes, 2004).

En la gestión de calidad, diversas empresas destacan en la venta de bienes y servicios brindados, esto debido al alto índice en la eficiencia de sus procesos y satisfacción de clientes finales, por ello muchas de la compañía optan en la inversión de un sistema de gestión de calidad que tiene por objetivo plasmar políticas a nivel empresarial debidamente fundamentadas y cumplan con cierto requisito de dinámica en el ámbito laboral para la gestión y certificación de calidad, estos indicadores son bases esenciales para el desarrollo y aumento de la productividad y competencia de la empresa en el mercado local, por consiguiente, disminuye los impactos negativos que puedan recaer sobre las operatividades. Así mismo, se define a la gestión de calidad como la integración de los procesos y órdenes que interactúan en la compañía, seguidamente de principios, reglas, normas y técnicas que se utilizan debidamente aceptadas localmente, nacionalmente e internacionalmente para así poder formar un principio de reconocimiento y credibilidad a la gestión de calidad que está empleando (ISCTE, 2011).

La gestión de abastecimiento, es un proceso fundamental en todas las compañías con actividades de negocio de comercio e industria, busca garantizar el stock de los suministros necesarios para el desarrollo de las actividades en el momento que se requiera, con la cantidad necesaria, calidad, y sobre todo con la rentabilidad esperada. La función principal que busca el abastecimiento es afianzar la relación entre proveedor y comprador, de tal forma que bajo este método busque minimizar el riesgo de desabastecimiento por diversas contingencias que se puedan suscitar en el requerimiento de las existencias. Por otro lado, se ve como alternativas de solución el avance tecnológico esto debido a la rápida respuesta que se pueda ante un posible desabastecimiento, por ello los responsables del área deben evaluar los factores y los impactos que estos puedan causar indicadores positivos. De igual forma, la gestión de abastecimiento busca mejorar los indicadores rentables de la compañía, comprometiendo al área a mantener un stock necesario para el desarrollo de operaciones, dando así respuesta a sus necesidades internas y externas, evitando el trabajo doble, pérdida de cartera de clientes y mejorando la calidad de atención de servicios (Galiana, 2018).

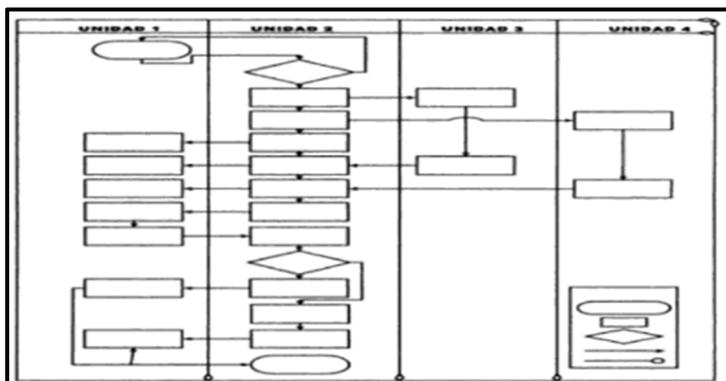
El análisis de la gestión o actividades, es un indicador relativamente fundamental en una compañía ya que mide la capacidad, efectividad y eficiencia de los procesos de trabajo que se tienen trazado, en ello se muestra los resultados de la toma de decisiones de la gerencia o estrategias propuestas inicialmente, para el uso y manejo de sus recursos internos como son: mano de obra, activos fijos, locales, suministros, mercaderías, entre otros; evidencian cómo se manejó en base a los resultados que obtuvieron en ejercicio determinado que recaen directamente en las cuentas por cobrar, cuentas por pagar, obligaciones tributarias, nivel de carteras activas y existencias finales. También, expresan la capacidad que tiene las existencias o cuentas por cobrar para convertirse en liquidez, en tanto, mide la capacidad por parte de la gerencia mediante las rentabilidades generadas a causa del uso de sus activos y estrategias propuesta, de obtener resultados negativos servirá para realizar modificaciones en los procesos internos (Aching, 2006).

Los flujogramas son herramientas fundamentales en una compañía que ayudan a desarrollar el proceso de trabajo de manera ordenada. Esta técnica tiene origen y desempeño en el campo laboral, si bien es cierto las actividades que se desarrollan dentro de una compañía son aleatorias, el diagrama tendrá por función visualizar este proceso de manera estandarizada que servirá de ayuda entre los colaboradores de la empresa. La elaboración de los diagramas inicia con la narración de los procesos, que consiste en visualizar, analizar e interpretar cada una de las funciones que realizan cada área para llegar a un objetivo

determinado, posterior a ello se realiza la descomposición de las actividades realizadas para luego ser formadas en un orden cronológico según los procesos. En la descripción de los análisis se debe de interpretar la conexión que tiene cada área, con la descripción de sus actividades, así como, las responsabilidades al momento de ejecutar cada una de ellas, finalmente el flujograma definirá las funciones, motivos, procedimientos, viabilidades para el desarrollo y cumplimiento de los objetivos. En la figura 2 muestra cómo enlaza los responsables de cada área con el desarrollo de sus actividades, por ello es importante la implementación de flujogramas en las compañías porque permite mostrar con claridad cuál son las funciones que debe de tener cada trabajador y así poder llegar a los objetivos en el menor plazo posible (Medina, 2005).

Figura 2.

Flujograma Cruzado



Fuente: Elaborado por Medina (2005)

El manual de políticas nace en una compañía a partir de las deficiencias que se puedan estar suscitando, incremento de las quejas de los consumidores, falta de conexión con las posiciones de trabajo, cuando el costo de la producción supera a los ingresos. Por ello, la principal función de un manual de políticas es culturizar a todos los colaboradores de la organización para lograr el correcto desarrollo de sus actividades, además es importante que, ante un cambio en las estructuras de los procedimientos estos deben ser actualizados de manera inmediata y comunicada a los demás. Por consiguiente, los líderes del mercado internacional interactúan sus procesos de una manera sólida y confortable porque logran administrar sus funciones a través de políticas, se desarrollan en base a las metas trazadas, implementan planes de contingencias y fortalecen sus fuentes internas como son los trabajadores. Desarrollando un adecuado manual de políticas la compañía generará una calidad de servicio adecuada, los procesos internos en las áreas serán más eficientes y por último se logrará la rentabilidad que se espera (Torres, 1996).

El control interno está compuesto por la estructura formada por la organización, estrategias y medidas que toma la compañía para salvaguardar sus actividades económicas en el mercado local, además de verificar la exactitud de los recursos necesarios que cuenta y confiando en los datos económicos, promover la disciplina en el desarrollo de sus operaciones, forjar las políticas internas en las áreas, confiabilidad y seguridad de la información que se muestra, uso económico y responsable de los recursos que se tienen en la compañía. Así mismo, el control interno está compuesta por dos componentes: a) control administrativo: se incluye al plan de las organizaciones, procedimientos y registros relacionados con las diversas transacciones por parte de la administración en las operaciones. Por tal motivo, las autorizaciones que fueron mencionadas están relacionadas directamente con la responsabilidad por parte del encargado para lograr con los objetivos que se tienen planteado, desde este punto de vista el control administrativo forma parte del control interno. b) control contable: comprende las estrategias y registros documentarios de los activos que cuenta la compañía y confiabilidad a los estados financieros que se presentan, estos deben prever seguridad y razonabilidad al momento de expresar la información a gerencia ya que, las operaciones que se hayan realizado en la compañía deben estar de acorde a los resultados de los planes estratégicos que se plantearon (Mantilla, 2005).

Los costos de adquisición, es el valor monetario que se desembolsa por la transacción de una operación de compra-venta por una orden de compra generada, estos costos están compuestos por el traslado, almacenamiento, seguros, entre otras, que se incurrirán hasta el momento de la recepción del bien. Determinar el total de los costos incurridos en la operación es importante, porque permitirá conocer el valor real de un bien que se fabricará o que será utilizado como suministro para el desarrollo de una actividad de servicios, de tal forma que, cuando se realice la transacción los ingresos no estén por debajo del total de los costos y terminen generando pérdidas (Adam y Everett, 1991).

La planificación operativa, es una estrategia que básicamente debería de tener todas las compañías para el inicio de sus actividades económicas, en el que debe detallar todas las acciones necesarias para hacer frente ante una situación de emergencia y poder desarrollar la solución al problema. Esta planificación consta de especificar de manera concreta el desarrollo de las actividades cotidianas que realizan las personas en sus labores, entre ellas responde a las siguientes preguntas ¿Qué hacer? ¿Cómo hacer? ¿Cuándo hacer? son interrogantes necesarias que debe realizar cada persona ante un evento inesperado para darle la solución inmediata. Entre las características de la planificación de operatividades está en

brindar el soporte necesario con la información detallada, en el que se establece la las funcionalidades, responsabilidades y desarrollo de las misma para lograr los objetivos en el menor plazo posible. Además, la planificación operativa busca minimizar los costos relacionados a la producción como son: mano de obra, materias primas y otros, pero con resultados que garanticen que el trabajo que se realizó sea de calidad y brinde la seguridad necesaria al cliente final de manera que se mantenga la estabilidad entre consumidor y proveedor, cabe indicar que está planificación permite que las actividades que se desarrollan en la compañía sea de manera lógica, evitando que, exista redundancia en las actividades y que generen retrasos, así mismo, permite asignar las funcionalidades y asignaciones de responsabilidades de tal forma que esto sea confortable y rentable para la compañía. Finalmente, esta estrategia permite unificar los criterios en base al desarrollo de las actividades para finalmente ser plasmadas y así poder reducir los tiempos de producción y minimización del uso de los recursos de la empresa, generando así menor costo y mayor rentabilidad para los inversionistas (Figueroa, Paladines, Paladines, Caicedo y Romero, 2017).

Los ratios, son indicadores financieros que permitirán al encargo de hacer los análisis verificar que los estados financieros muestren realmente la capacidad de los resultados que se tenían por esperados. Estos ratios son de suma importancia porque proporcionan la información económica particularmente sobre los estados actuales en la que se encuentra la compañía, los ratios profundizan al núcleo de la empresa de tal forma que permita conocer a los inversionistas los antecedentes de los resultados a través de resúmenes resultados que son interpretados por los ratios aplicados a los estados financieros, estos mostrarán la información de la liquidez, solvencia, rentabilidades, gestión o actividad. Si bien es cierto, los análisis de los resultados se realizan en base a la información pasada, estos servirán para realizar las proyecciones y evitar que los procesos que están generando deficiencias no vuelvan a ocurrir o se espere mejorar la condición. Entre algunos términos de los ratios se encuentran a) liquidez: este indicador permite medir la capacidad de los pagos que tiene la empresa para hacer frente a sus necesidades de requerimientos para la producción, y también la capacidad que tienen los gerentes financieros para convertir sus recursos internos en liquidez en el menor tiempo posible. b) gestión o actividad: este indicador muestra la eficiencia y eficacia que tuvo la gestión en distribuir la correcta administración del capital de trabajo para cumplir con el desarrollo de su trabajo, así mismo realiza un análisis de comparación entre las ventas que se ha realizado con el total de los activos, de tal forma que

permite analizar el soporte que necesitan las ventas con los activos que tiene la empresa c) solvencia: este indicador muestra la capacidad que tiene la empresa para hacer frente a sus deudas de corto y largo plazo con los activos, el resultado muestra cuanto es la capacidad de pago que tiene por cada dólar de deuda con los activos d) rentabilidad: este indicador servirá para verificar si la compañía está generando los ingresos necesarios para poder cubrir sus costos y gastos, para que finalmente mida y analice si las utilidades percibidas son de acorde a los proyectados (Gitman y Joehnk, 2004).

El sistema de información, considerada como una herramienta para facilitar los procesos en el ámbito laboral, nace a partir de la recopilación de información a través de los puntos estratégicos que hay en la compañía para el desarrollo y mejora de sus actividades. En tal sentido, para el desarrollo de esta estrategia en la gestión de inventarios es importante requerir con el soporte de la gestión administrativa, así como también la fluida información de los responsables de cada área en los servicios asociados y cada una de ellas. Por consiguiente, recopilada la información de cada partícipe en las actividades, se procede a organizarla y llevarlo a un panorama en paralelo para verificar el fluido de las actividades. Finalmente, a los resultados se procede a derivar las responsabilidades a cada participante para después ser trasladada esta información a cada uno de los subordinados para el correcto desarrollo de los procesos. Concluida la asignación de procedimientos, se realizará un análisis a los nuevos procesos establecidos de tal forma que permita verificar si es viable o si requiere realizar mejoras en lo estipulado, para así poder respaldar y garantizar los procesos en el desarrollo de sus actividades (Figuroa, Paladines, Paladines, Caicedo y Romero, 2017).

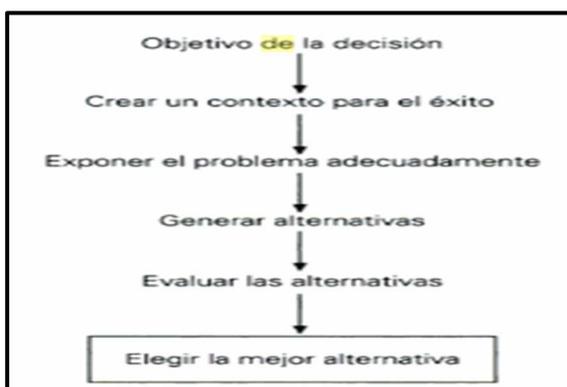
El sistema de almacenaje está considerado como parte de estrategias en el proceso de la actividad en la gestión de las existencias, esta actividad evita la fluctuación de los procesos en las existencias, disminuya el ritmo de trabajo, además de evitar el desabastecimiento que puedan producirse en la compañía. El almacenaje, se desarrolla enfocándose en la máxima deducción de la circulación de las existencias internas, por lo cual convendrá establecer un lugar de almacenamiento de menor longitud, de tal forma que, las rotaciones de las existencias sean más rápida. Así mismo, debe estructurarse la ubicación de las mercaderías según su tamaño o peso, como: aquellas existencias que tengan mayor peso, deberán ser ubicados al inicio del almacén para su rápida accesibilidad en que lo requieran para la producción y aquellas existencias que no tengan mayor peso, deberán ser ubicadas en los lugares adyacentes o distantes ya que estos podrán ser retirados con mayor facilidad.

Algunas de las relevantes estrategias generalmente aceptadas en el ámbito logístico son a) reducir los almacenes: en la actualidad muchas de las compañías han reducido el número de cantidad de sus almacenes ya que estos generan sobre costos, por lo que los inversionistas deciden invertir en una cantidad mínima de almacenes con la finalidad de que estos sean ubicados en lugares estratégicos para su rápida distribución b) centralización de la mercadería: Esta estrategia busca reducir los tiempos de traslados terrestre de los camiones, en donde que los almacenes habituales pasan a ser almacenes de tránsito. En el contexto, este indicador busca abastecer una cierta área con mercadería en cada punto estratégico del negocio, a fin de que no existan demoras en el traslado para el abastecimiento c) focalización: En esta estrategia busca implementar una planta que tiende a abastecer a toda una región, de tal forma que reduzca los costos, en conclusión, es la unificación de los almacenes con la centralización (Cuatrecasas, 2011).

La toma de decisiones, este acontecimiento es importante en una compañía para desarrollar sus actividades de una mejor manera, consiste en analizar los hechos basados en una problemática que se suscita en la empresa como son deficiencias internas entre áreas, cambios estratégicos para disminuir la demanda en tiempo de atenciones, agilizar procesos o incrementar sus ventas, de tal forma que permita medir nuevos lineamientos de trabajo y poder aplicar a cada una de los problemas (Harvard Business Essentials, 2006).

Figura 3.

Proceso de la decisión



Fuente: Elaborado por Harvard Business Essentials (2006)

Los estados financieros, son informes estructurados en representación de las transacciones que tuvo una empresa. Su principal objetivo es informar a los socios de manera abreviada los movimientos económicos y el desempeño que tuvo la empresa en un periodo determinado, informaciones son suministradas en a) estado de situación financiera: es el informe financiero en el que se detalla las cuentas del activo como bienes y derechos que

tiene la empresa, pasivo son las obligaciones por pagar a corto o largo plazo a causa de los procesos de producción y patrimonio como residuo de los activos y pasivos de la empresa. b) estado de resultados integrales: es el informe en el que se muestra todos los ingresos netos menos los gastos netos que se han incurrido en un periodo determinado, estos pueden ser por venta de bienes, prestación de servicios, enajenación de activos, ingresos o egresos financieros, costo de ventas o gastos de administración y ventas, entre otros. c) estado de flujo de efectivo: muestra los movimientos monetarios que ha tenido una empresa, es decir, en este informe financiero intervienen las cuentas que tienen relación con el efectivo como son las cobranzas y pagos. d) estado de cambio en el patrimonio neto: este informe muestra todas las variaciones que han surtido efecto en el aumento o disminución de las cuentas del patrimonio (Estupiñán, 2008).

El kardex, es un sistema de estratégico utilizado de manera obligatoria para todas las compañías que tienen las intervenciones de las existencias relacionadas a la actividad del comercio, industria y servicios que conllevan suministros para el desarrollo de sus actividades empresariales, por ello, es importante que el kardex debe de contar una serie de información de tal forma que cumpla con su objetivo principal que es la identificación y control de las existencias en el momento que se requiera, estos datos son: a) fecha: permitirá identificar el día de la transacción que se realizó la entrada o salida de la existencia en el almacén b) detalle: esta información es importante porque se constató el detalle de la existencia que se está retirando o ingresando del almacén cómo la codificación, nombre, número de documentación interna y unidades requeridas c) entradas: corresponde al total de las unidades que aumentarán los saldos de las existencias, este debe señalar también el costo unitario multiplicado por las cantidades d) salidas: corresponde a las unidades físicas que fueran retiradas del almacén, de igual forma éstas deben detallar el valor unitario multiplicado por la cantidad requerida. Finalmente, existen tres métodos del kardex, entre ellas tenemos a) método peps: consiste en distribuir la mercadería de según el orden el que fue ingresado, es decir, primero en ingresar, primero en salir b) método promedio: consiste en promediar el costo de las mercaderías totales con la cantidad total de las existencias que se hallan en el almacén, de tal forma que se determina un nuevo costo que será asignado según corresponda a la producción o venta para cliente final c) método ueps: este método de control de kardex consiste en distribuir las existencias bajo el criterio de último en ingresar, serán los primeros en salir a lo que difiere en su totalidad al método peps (Rincón, 2011).

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1 Método de investigación

En el estudio se aplicó el método de investigación inductiva se basa en extraer información de teorías a través de las experiencias y observaciones, para luego determinar un panorama universal de la problemática de investigación y así tener nociones básicas para formular premisas o bases teóricas. Además, este método de la investigación recopila datos de investigaciones para luego llegar a una conclusión general formulada por teorías, leyes y fundamentos de la investigación. El método inductivo recopiló información de otros enunciados con la misma problemática para plasmar en un informe general y determinar el problema (Cegarra, 2011; Bernal, 2010).

Así también, este método de investigación deductivo consiste en el reconocimiento de teorías para rescatar información y concentrarla en un punto en particular, con la finalidad de extraer conclusiones basadas en reglas aceptadas. Así mismo, es un método de razonamiento porque tomará antecedentes para recopilar conclusiones aplicando leyes y procedimientos aceptados universalmente, y que estos puedan ser utilizados para brindar soluciones a los problemas. Esta teoría contribuyó en el trabajo de investigación porque recopilaremos información de las conclusiones generales y la enfocaremos en una singular, principalmente en el problema para dar alternativa de solución (Sánchez, Reyes y Mejía, 2018; Bernal, 2010).

Finalmente, la investigación analítica consiste en analizar un estudio y disgregar cada uno de sus elementos para poder tener un mejor estudio, esto con la finalidad de entender la relación de los componentes con el evento. Por otro lado, la investigación explicativa nace después de haber verificado algunos antecedentes de investigación, para luego diseñar algunas estrategias y poner las pruebas planteadas, se aplica el plan, y tras los resultados permitirán aprobar, mejorar o rechazar. A partir de esto podemos establecer inferencias para otros contextos con el mismo nivel de problema. Aportó en el trabajo de investigación porque permitió profundizar los elementos de cada uno de la gestión de inventarios y ver el nivel de relación que tiene cada una de ellas. Así mismo, el nivel explicativo permitió plantear alternativas en las mejoras de procesos y tras los resultados verificar si estos son viables (Hurtado, 2000; Martínez y Gonzáles, 2014).

3.2 Enfoque

La investigación mixta es un estudio de información completa porque está compuesta por elementos necesarios para la recopilación de datos como son: reportes numéricos o

verbales, por escritos o visuales, los mismos que luego pasan a ser triangulados. Cabe mencionar que este enfoque se usó en un inicio en el enfoque cualitativo para verificar, corroborar informaciones, y por el caso del enfoque mixto triangula las delimitaciones de investigación, muestra y teorías. Además, el método mixto está compuesto por informes sistemáticos, experimentales y críticos de un estudio que implican la recolección de información cualitativa y cuantitativa, esto con la finalidad de hacer un estudio amplio y poder profundizar la investigación, determinando así el principal problema. En el presente proyecto de investigación se utilizó el enfoque-mixto porque permitió tener un mayor análisis del problema principal, para ello se recopiló la información necesaria relacionada al correcto procedimiento del control y abastecimiento de existencias en la empresa de servicio técnica y se aplicó el estudio del espacio en un tiempo determinado (Carhuancho, Nolzco, Sicheri, Guerrero y Casana, 2019; Hernández y Mendoza, 2008).

3.3 Tipo de investigación

La investigación proyectiva está relacionada con las alternativas de solución para el estudio de investigación que se optó. La determinación del resultado es fundamental en el juicio de la metodología del estudio. Cabe resaltar que en esta investigación se realiza un diseño completo de holograma, que permite realizar una figura del diseño de investigación en el que se podrá determinar el diseño, selección de instrumentos, técnicas en el estudio de investigación para así poder plantear las alternativas de solución. Además, los aspectos a considerar para la determinación de una investigación proyectiva deben estar compuesta por informes sistemáticos, análisis del espacio del estudio, comparaciones, análisis explicativo y predictivo. A partir de las descripciones podemos identificar las necesidades y las modificaciones que se deben realizar; en lo descriptivo, comparativo y de análisis se verifican los procesos que están generando el problema y también determina las eventualidades a futuros. La investigación proyectiva aportó plantear un diseño de procesos en el tiempo que ayudó a ver los procesos del estudio e identificamos la causa del problema, a partir de este momento se propuso plantear alternativas de solución (Carhuancho, Nolzco, Sicheri, Guerrero y Casana, 2019; Hurtado, 2000).

La investigación de nivel comprensivo estudia un conjunto de investigaciones para verificar las causalidades del problema, su principal objetivo es interpretar, presagiar y plantear. Por otro lado, la investigación comprensiva está relacionada con los actos del estudio y permitirá acercarse de manera comprensiva a los procesos relacionados al problema, intervenidas por la tecnología. La investigación comprensiva aportó en el estudio

de investigación porque permitió analizar el problema y ayudó a verificar las modificaciones que se deben realizar en la gestión de inventarios (Hurtado, 2000; Vásquez y Arango 2019).

3.4 Diseño de la investigación

La investigación explicativo secuencial está relacionada en interpretar a través de la recopilación de datos del enfoque cuantitativo los resultados obtenidos que son plasmados en tablas y figuras que luego son interpretados, de igual forma se realiza una verificación a los datos cualitativos por los informes, experiencias y entrevista que finalmente se triangula ambos enfoques para determinar un resultado más amplio de la situación. Así mismo, el diseño se caracteriza por que se realiza en base la información rescatada de los enfoques cualitativos y cuantitativos para luego ser integradas en un reporte final y realizar un estudio del problema. El diseño de investigación explicativo secuencial sirvió en el trabajo de investigación ya que recopila información de los enfoques cualitativos y cuantitativos para que finalmente puedan ser integrados en un solo reporte y tener un amplio nivel de investigación (Carhuancho, Nolazco, Sicheri, Guerrero y Casana, 2019; Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

3.5 Población, muestra y unidades informantes

La población se define como la participación de todos los involucrados en un proceso de investigación. También se puede deducir que es el conjunto de muestreo. Así mismo, la población es el conjunto de personas que tienen contacto sobre lo que se infiere, es decir, personas que tienen contacto directo con lo que se busca estudiar y/o solucionar la problemática. Para el desarrollo de la investigación se considera la población a los colaboradores de la empresa de servicio técnico. La muestra será a través de objetos documentales que fluctúan los valores numéricos de las existencias como son reportes, comprobante de pagos, vales de atenciones, órdenes de compra, entre otros. Se seleccionó a 3 participantes como unidades informantes que tiene relación directa con la gestión de inventarios en la empresa entre ellos se encuentran el almacenero, jefe de taller y administradora (Fracica, 1988; Jany, 1994).

3.6 Categorías y subcategorías

Definición conceptual categoría problema

El correcto desarrollo de la gestión de los inventarios es fundamental en las compañías que realizan actividades de comercio, fabricación de bienes o prestación de servicios, es a partir de este bien que permitirá el desarrollo de sus actividades y no afecten los indicadores de rentabilidad que tienen esperado los inversionistas, por ello, es importante

el equilibrio necesario del nivel de existencias y los costos que se producen (Zapata, 2014; Vidal, 2017; Moya, 1990).

Subcategorías:

Las subcategorías identificadas son: Abastecimiento, control de existencias y rotación de inventarios

Definición conceptual categoría solución

Las estrategias en la gestión de inventarios son fundamentales en las compañías, estos permiten a que se desarrollen las actividades sin que se vean en la necesidad de paralizar, por ello es el encargado del aprovisionamiento, uso correcto y manejo de las existencias. Además, el desarrollo de las actividades debe de estar debidamente planificada, de tal forma que todas las áreas apunten a un mismo objetivo (Domínguez, 2014; Medina, 2005)

Subcategorías:

Las subcategorías identificadas son: Planificación de abastecimiento, sistema de distribución y manual de políticas de inventario.

Tabla 1.

Matriz de categorización de la categoría problema

Categoría	Sub categoría	Indicador
Gestión de Inventarios	SC1 Abastecimiento	I1 Generación de OC.
		I2 Confirmación de disponibilidad del proveedor.
		I3 Recepción de mercadería.
		I4 Registro de mercadería en el sistema.
	SC2 Control de Existencias	I5 Control de inventarios físicos.
		I6 Control de documentación interna – GR / FT / BV.
		I7 Planificación.
	SC3 Rotación de inventarios	I8 Ingreso de existencias.
		I9 Salida de existencias.
		E1 Manual de organizaciones.
		E2 Costo de adquisición.

Fuente: Elaborado por el autor (2021)

Tabla 2.*Matriz de categorización de la categoría solución*

Categoría	Alternativas de solución	KPI	Entregable
Estrategias en la gestión de inventarios	1. Diseñar y proponer una cadena de abastecimiento	KPI 1. Rotación de repuestos en # de veces: costo de venta / inventario promedio	Evidencia 1. Estados Financieros (proyección a 5 años)
		KPI 2. Rotación de repuestos en # de días: Inventario promedio x 360/ costo de venta	Evidencia 2. Flujograma de cadena de abasteciendo
		KPI 3. Tiempo promedio de distribución de almacén a taller: Total días de requerimiento / total ordenes de trabajo	Evidencia 3. Estructura de procedimientos de distribución del almacén al taller
Estrategias en la gestión de inventarios	2. Diseñar un sistema de distribución a los centros de talleres	KPI 4. Tiempo promedio de reparación: Días de permanencia en taller / total ordenes de trabajo	Evidencia 4. Sistema de requerimiento de repuestos
		KPI 5. Rentabilidad neta = (Utilidad Neta / Ventas Netas)	Evidencia 5. Manual de políticas de inventario
		KPI 6. Activo Corriente – Inventarios / Pasivo corriente = Prueba ácida	

Fuente: Elaborado por el autor (2021)

3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1 Técnicas

La técnica de análisis documental es un conjunto de datos que busca describir y presentar los informes de manera unificada para así poder lograr la interpretación. Así mismo, permite realizar una verificación más detallada sobre los hechos que suscitan en el tema de investigación con la finalidad de conocer la situación actual, procesos de gestión,

debilidades y ver viabilidades para las mejoras. Ayudó a conocer la situación de los procesos en la empresa que se ha llevado a cabo en los registros (Dulzaides y Molina, 2004; Bernal, 2010).

La entrevista es la interacción de dos personas compuestas por el entrevistador y el entrevistado, con el objetivo de conocer alguna problemática. Por otro lado, la entrevista a diferencia del cuestionario es el contacto directo de dos personas que se consideren participes de un estudio de investigación. Tiene como objetivo recopilar información de manera personalizada sobre las opiniones o experiencias que servirán de aporte en el estudio. Es fundamental porque recopiló información sobre los procesos actuales que existen en la empresa de servicio técnico (Hurtado, 2000; Bernal, 2010).

3.7.2 Instrumento

El correcto registro de la documentación manejada para la investigación permitirá que no se extravíe en el transcurso del tiempo y también se podrá disponer con facilidad en el proceso y análisis de datos. Además, busca mantener el orden de las bases teóricas que fueron utilizadas para el desarrollo. Aportó en el trabajo de investigación el orden y clasificación de registro documental (Niño, 2011; CIFE, 2016).

El instrumento de la guía de entrevista permite anticipar los puntos a tratar en la conversación, de tal forma que se traten los aspectos más importantes y que éstos sirvan en el problema de investigación. Además, la guía de entrevista permite que la conversación que se realizará tenga una mayor interacción y fluidez al realizar las preguntas necesarias sobre un objetivo de investigación, de tal forma que la entrevista no termine siendo un cuestionario. Así mismo, la guía de entrevista aportó en el proceso de investigación porque permitió armar un esquema de conversación con las personas involucradas para tratar sobre puntos resaltantes en la problemática (Heinemann, 2007; Acevedo y López, 2004).

3.7.3 Descripción

Ficha técnica: Análisis documental

Nombre: Estados de Situación Financiera / Estado de Resultados Integrales

Año: 2018 al 2020

Autor: Cotrina Janampa, Jhonny Fernando

Objetivo del instrumento: Definir las principales causas de las deficiencias en la gestión de inventarios.

Sub categorías: Se desarrollaron las siguientes subcategorías; abastecimiento, control de existencias, rotación de inventarios.

Ficha técnica de la entrevista:

Nombre: Entrevista a los colaboradores de la empresa de servicio técnico

Año: 2021

Autor: Cotrina Janampa Jhonny Fernando

Objetivo del instrumento: Verificar las deficiencias internas que inciden en los procesos de la gestión de inventarios de la empresa de servicio técnico

Emergente 1: Costo de adquisición.

Emergente 2: Manual de procedimientos.

3.7.4 Validación

La validez de instrumento tiene mayor credibilidad cuando el objetivo del estudio se haya estandarizado teóricamente, cabe resaltar que la validez tiene relación directa con el instrumento. De igual forma, sirve para medir que las propuestas planteadas cumplan con el objetivo de solución en la problemática. Aportó en este estudio de investigación el cuál verifica que las propuestas cumplan con la solución al problema (Hurtado, 2000; Sánchez, Reyes y Mejía, 2018).

Tabla 3.

Expertos que validaron el instrumento

Apellidos y Nombres	Especialidad	Opinión
1 Nolazco Labajos Fernando Alexis	Lic. Educación	Aplicable
2 Vera Ortíz Norma Betzabe	CPC Contabilidad y Auditoría	Aplicable
3 Capristán Miranda Julio Ricardo	CPC Contabilidad y Auditoría	Aplicable

Fuente: Elaborado por el autor (2021)

Tabla 4.

Expertos que validaron la propuesta

Apellidos y Nombres	Especialidad	Opinión
1 Capristán Miranda Julio Ricardo	Magister	Aplicable
2 Vera Ortíz Norma Betzabe	CPC Contabilidad y Auditoría	Aplicable

Fuente: Elaborado por el autor (2021)

3.8 Procesamiento y análisis de datos

El sistema Atlas TI es una herramienta diseñada que ayuda en la investigación a interpretar, analizar y ordenar los textos de los análisis de los datos cualitativos. Por otro lado, sirve para codificar los textos según el significado para su posterior construcción de bases teóricas relacionándolos entre sí. Finalmente, será de utilidad en este estudio de investigación porque permitió estructurar de una manera ordena los textos en los análisis del enfoque cualitativo (Penalva, Alaminos, Francés y Santacreu, 2015; Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

La triangulación evita la redundancia de las palabras y que también el texto redactado logré transmitir un mensaje conciso. En conclusión, la triangulación busca diversas fuentes para tener noción clara del fenómeno de investigación. Además, la triangulación permite recopilar la información de varias teorías referenciadas a un mismo objetivo para finalmente concluir con un informe concreto y comprensivo. Por último, este método de análisis de triangulación permitió definir las bases teóricas que se buscan para lograr entender los problemas de una manera clara y concisa que ocurren en la gestión de inventarios en una empresa de servicio técnico (Okuda y Gómez, 2005; Okuda y Gómez 2005).

3.9 Aspectos éticos

Los autores fueron citados según lo estipulado en las normas Apa 7 por lo que no es plagio. Las personas seleccionadas tienen relación directa con los procesos de la gestión de inventario, están comprendidas por 3 personas que son: el almacenero, jefe de taller y administradora. La información constatada no ha sido manipulada o alterada, por lo que existe la convicción y confianza que aporta al estudio de la problemática.

CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1 Descripción de resultados cuantitativos

4.1.1 Análisis vertical

Tabla 5.

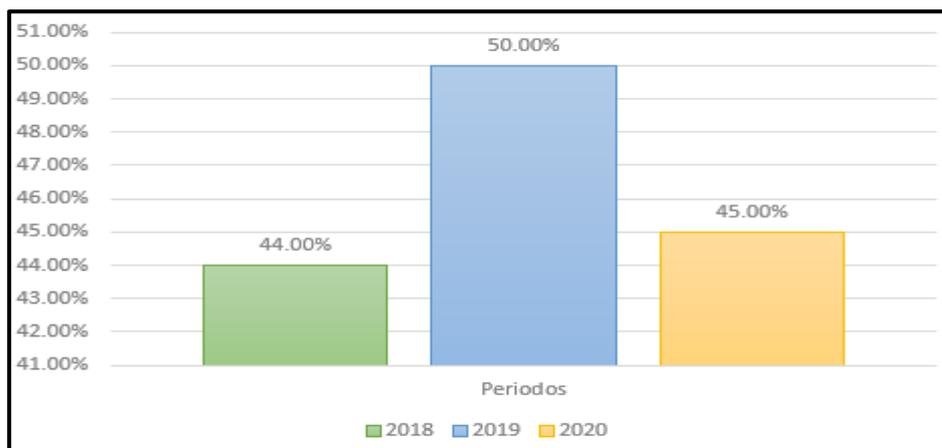
Análisis vertical de los inventarios en los periodos 2018; 2019 y 2020

Periodo	Descripción	Información extraída del documento	Fórmula	Resultados
2018		Inventarios	$\frac{581,221}{1,331,702}$	44%
		Total Activos		
2019	Análisis Vertical	Inventarios	$\frac{810,404}{1,633,948}$	50%
		Total Activos		
2020		Inventarios	$\frac{804,535}{1,775,181}$	45%
		Total Activos		

Fuente: Elaborado por el autor (2021)

Figura 4.

Variación porcentual de los inventarios en los periodos 2018; 2019 y 2020



Fuente: Elaborado por el autor (2021)

De los resultados obtenidos, podemos deducir que la empresa de servicio técnico cuenta con un rango de porcentaje de 44% a 45% de reserva en sus existencias para el cierre de cada fin de año, a diferencia del año 2019 que cerró con un porcentaje frente a sus activos del 50% esto debido a que, según revisión de los registros documentales, la empresa optó por mantener un stock razonable ya que sus principales abastecedores no tendrían producción hasta el mes de febrero del año siguiente. Por otro lado, según el análisis de los valores representativos de las existencias frente al valor total de los activos, deducimos que la empresa de servicio técnico mantiene una inversión considerable por lo que se debería de

plantear y proponer una distribución de las existencias de manera correcta a fin de que estos retornen la inversión inicial por los inversionistas o socios de la compañía.

4.1.2 Análisis horizontal

Tabla 6.

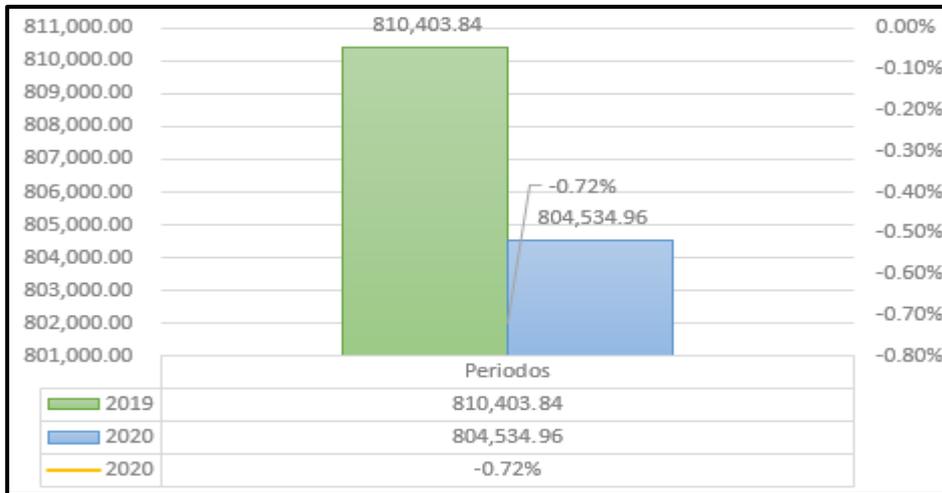
Análisis horizontal de las existencias en los periodos 2019 y 2020

Periodo	Descripción	Información extraída del documento	Fórmula	Resultados
2019-2020	Análisis horizontal	$\frac{\text{Inventarios 2020} - \text{Inventarios 2019}}{\text{Inventarios 2019}}$	$\frac{804,535 - 810,403.84}{810,403.84} =$	-0.72%

Fuente: Elaborado por el autor (2021)

Figura 5.

Variación horizontal de las existencias en los periodos 2019 y 2020



Fuente: Elaborado por el autor (2021)

De acuerdo al estudio en el análisis horizontal, la adquisición de la mercadería presentó una mínima disminución del 0.72%, presentando una variación numérica del 2019 por S/810,404.84 a S/804,534.96 esto a pesar de que en el año 2020 se dispusieron medidas estrictamente rígidas por el Gobierno Peruano a causa del Covid-19. También, podemos deducir que la empresa mantiene su nivel de stock, esto debido a la alta demanda que presenta en el mercado local, puesto que su principal actividad económica es la reparación de artefactos electrodomésticos y trabaja con principales tiendas por departamento.

4.1.3 Análisis de periodo de permanencia

Tabla 7.

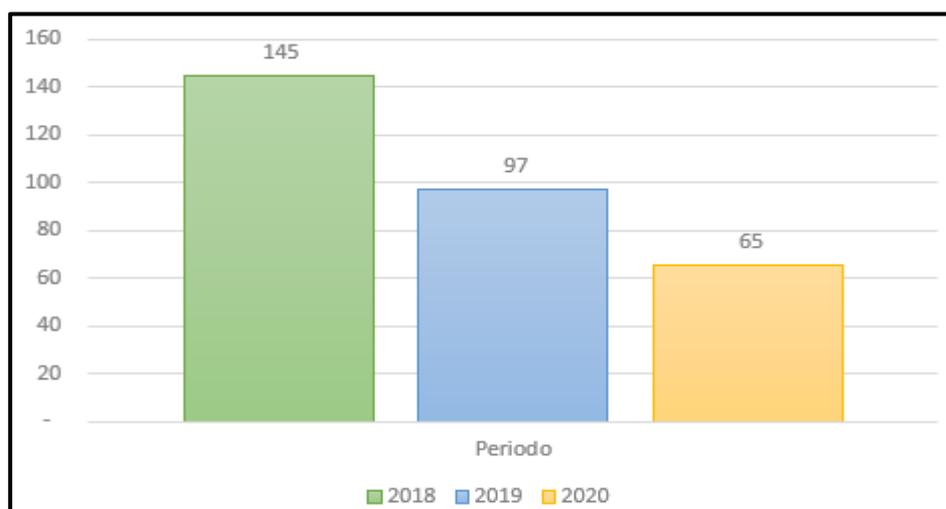
Promedio de permanencia de inventarios en los años 2018; 2019 y 2020

Periodo	Descripción	Información extraída del documento	Fórmula	Resultados
2018	Periodo promedio de permanencia de inventarios	Inventarios	$\frac{581,221}{1,447,091/360}$	145
		Costo de ventas / 360		
2019	de inventarios	Inventarios	$\frac{810,404}{2,997,798/360}$	97
		Costo de ventas / 360		
2020		Inventarios	$\frac{804,535}{4,444,838/360}$	65
		Costo de ventas / 360		

Fuente: Elaborado por el autor (2021)

Figura 6.

Promedio de permanencia de las existencias en los años 2018; 2019 y 2020



Fuente: Elaborado por el autor (2021)

De acuerdo a los resultados obtenidos, la empresa fue descendiendo el periodo de permanencia de sus inventarios en la empresa, se obtiene que, para el año 2018 tardaba un estimado 145 día de permanencia, en el 2019 aproximadamente 97 días y finalmente en el 2020 tarda alrededor de 65 días, el cual sigue siendo demasiado el tiempo de permanencia de las existencias en el almacén, generando gastos de mantenimiento, alquiler de local, mano de obra, suministros de energía eléctrica, repercutiendo en la recuperación de la inversión puesta en la empresa.

4.1.4 Análisis de renovación de inventarios

Tabla 8.

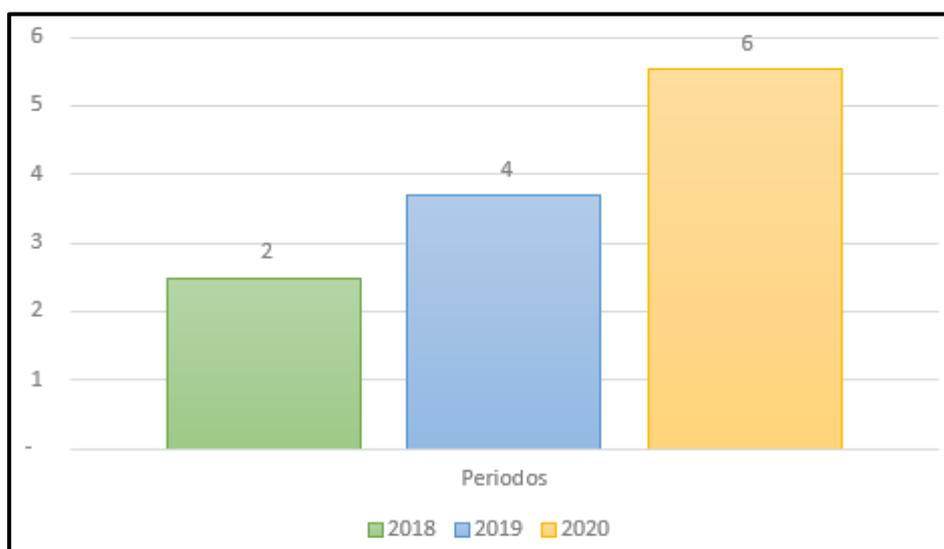
Promedio de renovación de inventarios de los años 2018; 2019 y 2020

Periodo	Descripción	Información extraída del documento	Fórmula	Resultados
2018	Periodo	Costo de ventas	$\frac{1,447,091}{581,221}$	2.00
		Inventarios		
2019	promedio de renovación	Costo de ventas	$\frac{2,997,798}{810,404}$	4.00
		Inventarios		
2020	inventarios	Costo de ventas	$\frac{4,444,838}{804,535}$	6.00
		Inventarios		

Fuente: Elaborado por el autor (2021)

Figura 7.

Promedio de renovación de inventarios de los años 2018; 2019 y 2020



Fuente: Elaborado por el autor (2021)

De la información extraída, podemos indicar que la empresa fue incrementando la renovación de sus inventarios de manera progresiva, en el 2018 siendo de 3 veces por año, en el 2019 de hasta 4 veces y finalmente para el 2020 de hasta 6 veces por cada unidad de negocio, estos indicadores resultan favorables para la compañía debido que, a mayor rotación de los inventarios significa que sus ventas tienen mayor rotación, por lo que se debería profundizar el manejo y control correcto de las mismas a fin de evitar pérdidas innecesarias y que estos puedan repercutir finalmente en las utilidades que se espera obtener. También podemos indicar que, al tener una participación considerable del casi 50% del total de sus activos, se deberían implementar mayores inversiones en publicidades.

4.1.5 Análisis de prueba ácida

Tabla 9.

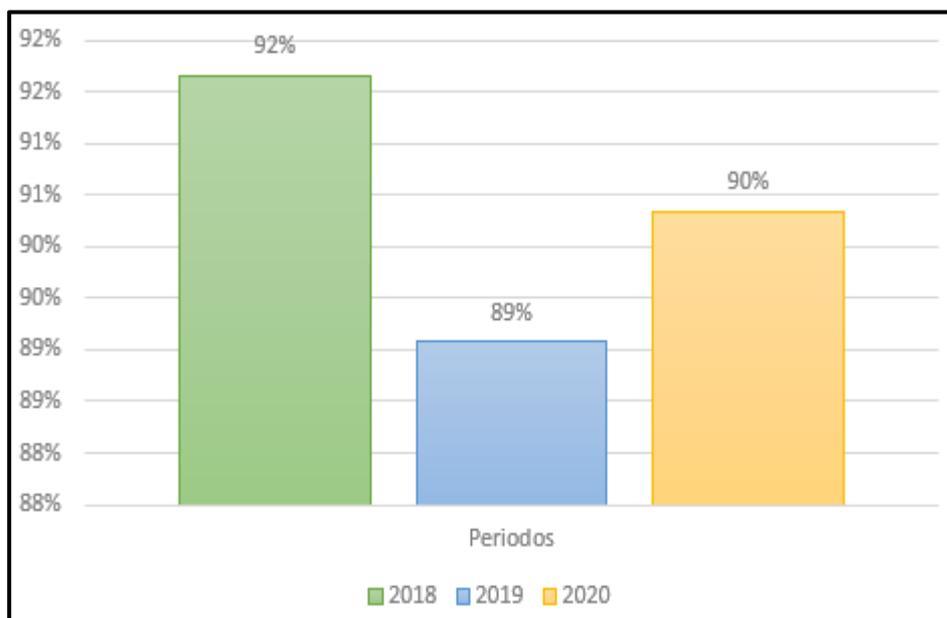
Prueba ácida en los años 2018; 2019 y 2020

Periodo	Descripción	Información extraída del documento	Fórmula	Resultados
2018	Prueba ácida de inventarios frente a los pasivos corrientes	Inventarios	$\frac{581,221}{634,098}$	92%
		Total Pasivo C.		
2019		Inventarios	$\frac{810,404}{909,698}$	89%
		Total Pasivo C.		
2020		Inventarios	$\frac{804,535}{890,506}$	90%
		Total Pasivo C.		

Fuente: Elaborado por el autor (2021)

Figura 8.

Prueba ácida en los años 2018; 2019 y 2020



Fuente: Elaborado por el autor (2021)

De acuerdo a los resultados obtenidos podemos interpretar que, la compañía sostiene una prueba ácida del 92%; 89% y 90% para los años 2018 a 2020 esto indica que, puede cubrir sus compromisos a corto plazo con la participación de sus existencias de hasta un 90% por cada sol de deuda, sin tener que acudir a los demás elementos de sus activos como son: cuentas por cobrar, efectivo y equivalente de efectivo, maquinarias, etc. esto en caso la empresa decida finalizar sus actividades comerciales. Para este último comentario, también se puede optar por la inversión de adquisición de bonos u otros títulos que generen más ingresos a la empresa.

4.1.6 Análisis de liquidez corriente

Tabla 10.

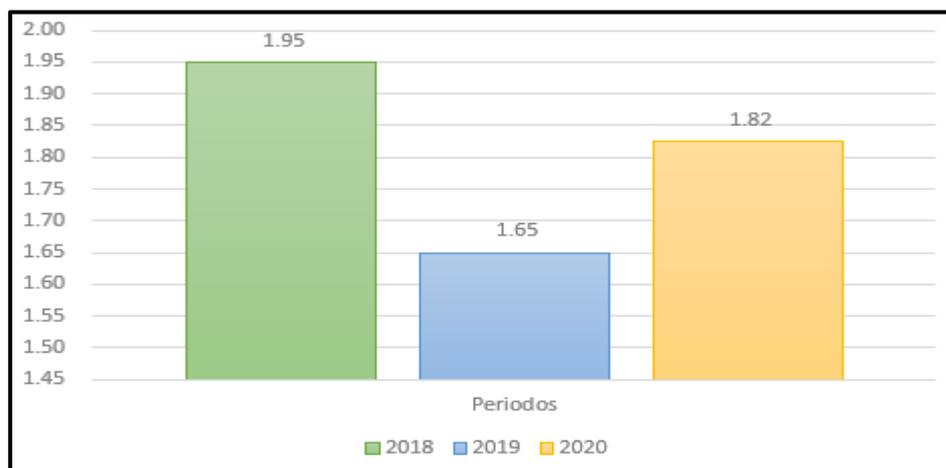
Liquidez corriente en los años 2018; 2019 y 2020

Periodo	Descripción	Información extraída del documento	Fórmula	Resultados	
2018	Ratio de liquidez corriente	Activo corriente	=	1,236,460	= 1.95
		Pasivo Corriente	=	634,098	
2019		Activo corriente	=	1,500,691	= 1.65
		Pasivo Corriente	=	909,698	
2020		Activo corriente	=	1,625,119	= 1.82
		Pasivo Corriente	=	890,506	

Fuente: Elaborado por el autor (2021)

Figura 9.

Liquidez corriente en los años 2018; 2019 y 2020



Fuente: Elaborado por el autor (2021)

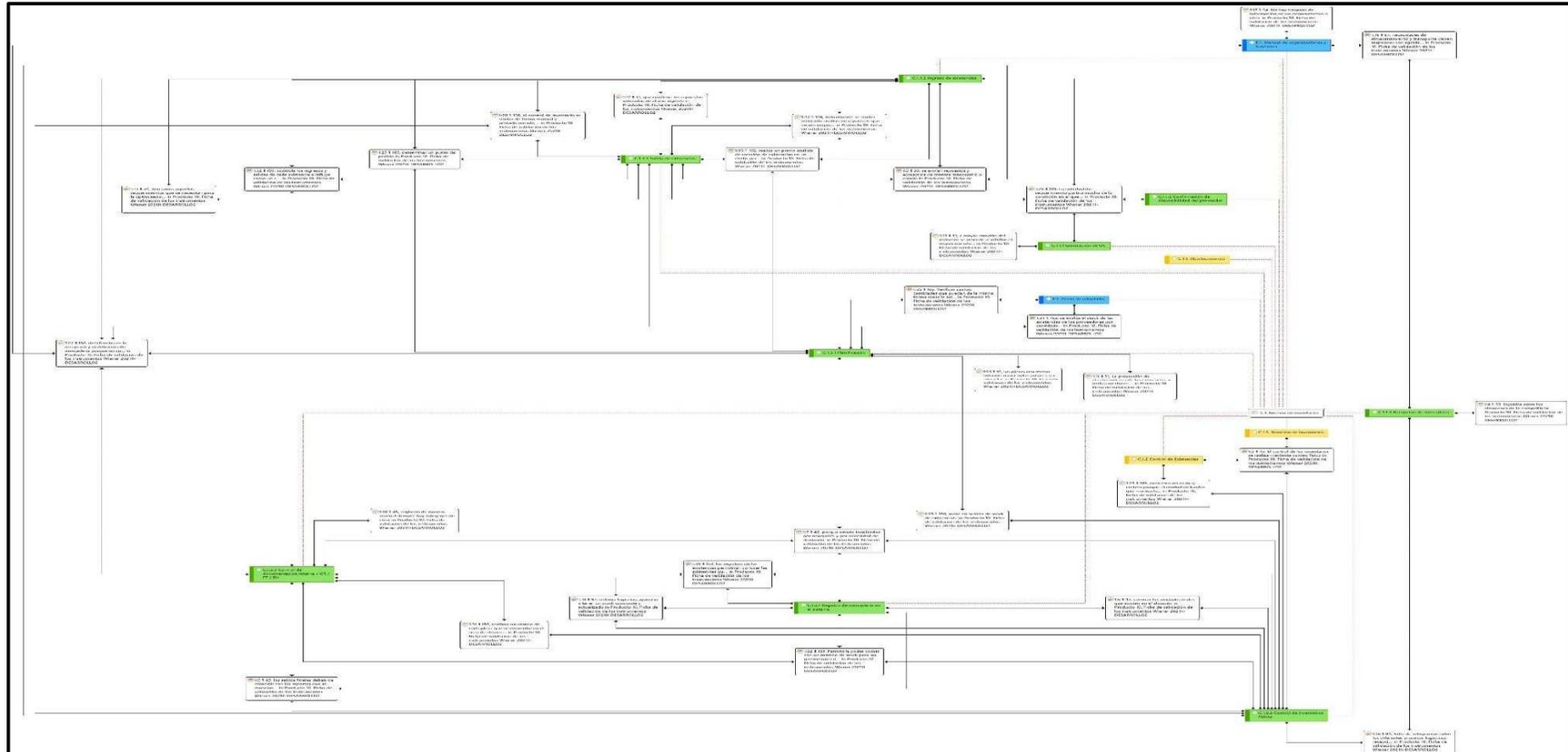
De acuerdo a los valores obtenidos por el indicador, podemos determinar que por cada sol de deuda que presenta a un plazo corto, la empresa cuenta con 1.95; 1.65 y 1.82 por respaldarse en el activo corriente, para los años 2018; 2019 y 2020. Siendo en el año 2018 el mayor puntaje, podemos determinar que la compañía también podría realizar otras inversiones con la liquidez que dispone, ya sea de cotizaciones en bolsa o depósitos a largo plazo que generen intereses a favor de la compañía. Así mismo, podría optar por la cancelación total de sus pasivos corrientes, a fin de que los estados financieros muestren nuevos indicadores favorables, siendo esto de mucha atención para las entidades financieras.

4.2 Descripción de resultados cualitativos

4.2.1 Análisis de la gestión de inventarios

Figura 10.

Análisis de la gestión de inventario



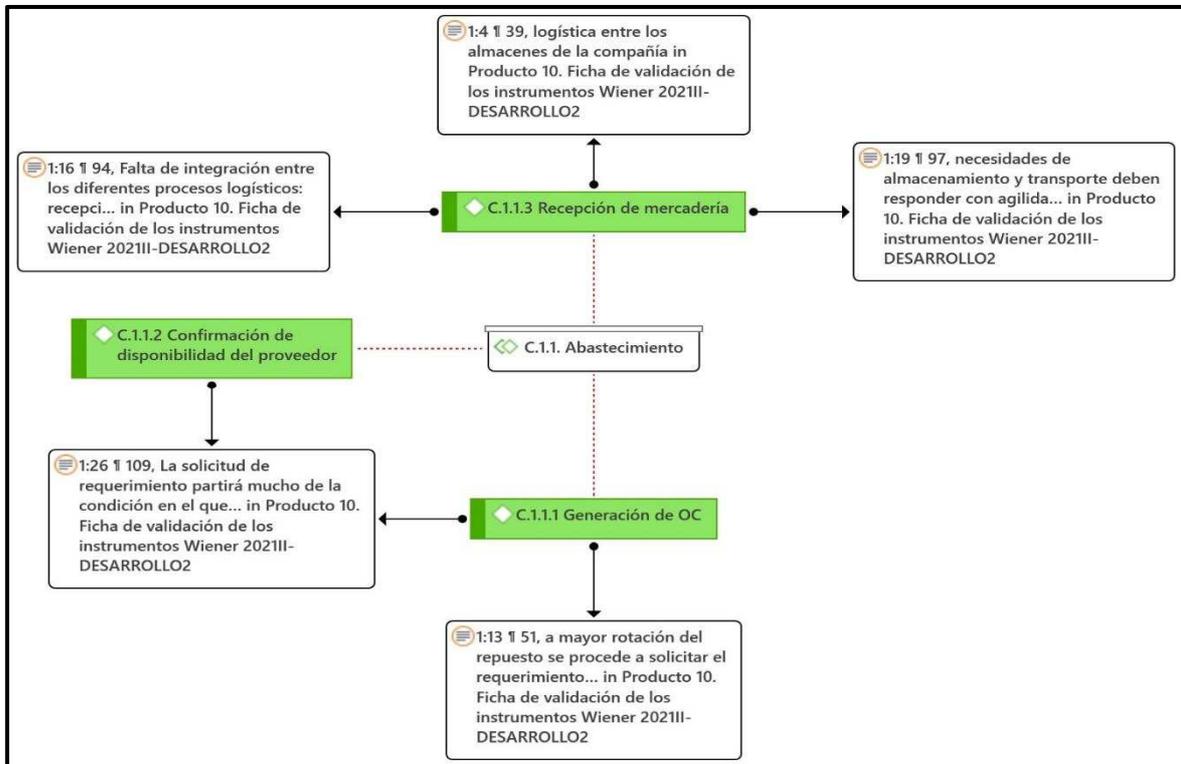
Fuente: Elaborado por el autor (2021)

La categoría problema de gestión de inventarios está respaldada por tres sub categorías: Abastecimiento, control de existencias y rotación de inventarios. En el caso del indicador de abastecimiento en la compañía, los entrevistados manifiestan que existen falta de integración en los procesos como son: Recepción, transferencias y consumos que van involucrados directamente con la gestión del almacén, esto afectando el atraso de la reparación e incluso hasta no se podría llegar a optimizar el electrodoméstico. Por otro lado, en el indicador del control de las existencias, se realiza a través del registro documental en el sistema de la empresa, en la entrevista realizada, los colaboradores manifiestan que este proceso es lento, debido al sistema que maneja actualmente en la empresa es de manera manual, y lo que sea preferible es que cada área registre su requerimiento, a fin de que disminuyera el tiempo que le toma al encargado en registrar para mantener su stock actualizado. También, se realizan el control de las existencias realizando el conteo físico, esto último mantiene un mínimo margen de error con los reportes físicos ya que no se tiene sistematizado aún al 100% los procesos de la compañía; de igual forma los entrevistados manifiestan que esto se debería frecuentar para así mantener de conocimiento los saldos disponibles de las existencias. Respecto al control de la documentación, esto es de suma importancia en la gestión logística porque permitirá aumentar o disminuir los movimientos que se presenten en el almacén, así mismo, ayudará a mantener de manera estructurada y organizada los repuestos en los anaqueles según la rotación que presente. Por último, el indicador de rotación de inventarios, está compuesta por la planificación de las existencias que, estos permitirán conocer las piezas que la empresa necesita para su abastecimiento, ya sea por su alta demanda en el taller o ventas para los cliente finales, estos se realizan de manera periódica a través de un estadístico mensual en el que se ve reflejado las principal fallas que presentan los productos, luego se verifica el stock del fabricante para su posterior solicitud y abastecimiento. Por otro lado, se tienen indicios internos para el registro de ingresos o salidas, en el caso de los ingresos se procede a la recuperación de las piezas en buen estado de los productos que pasaron a cambio de producto o NC por indicaciones de la marca, a esto denominamos “logística inversa”, estas piezas recuperadas son mantenidas para el stock y utilizados en caso se requiera, pero no tienen costo alguno; en el caso de las salidas de existencias, se realiza mediante vale de atenciones que son utilizados para las atenciones de órdenes de servicio del taller.

4.2.2 Análisis de subcategoría de abastecimiento

Figura 11.

Análisis cualitativo de la sub categoría abastecimiento.



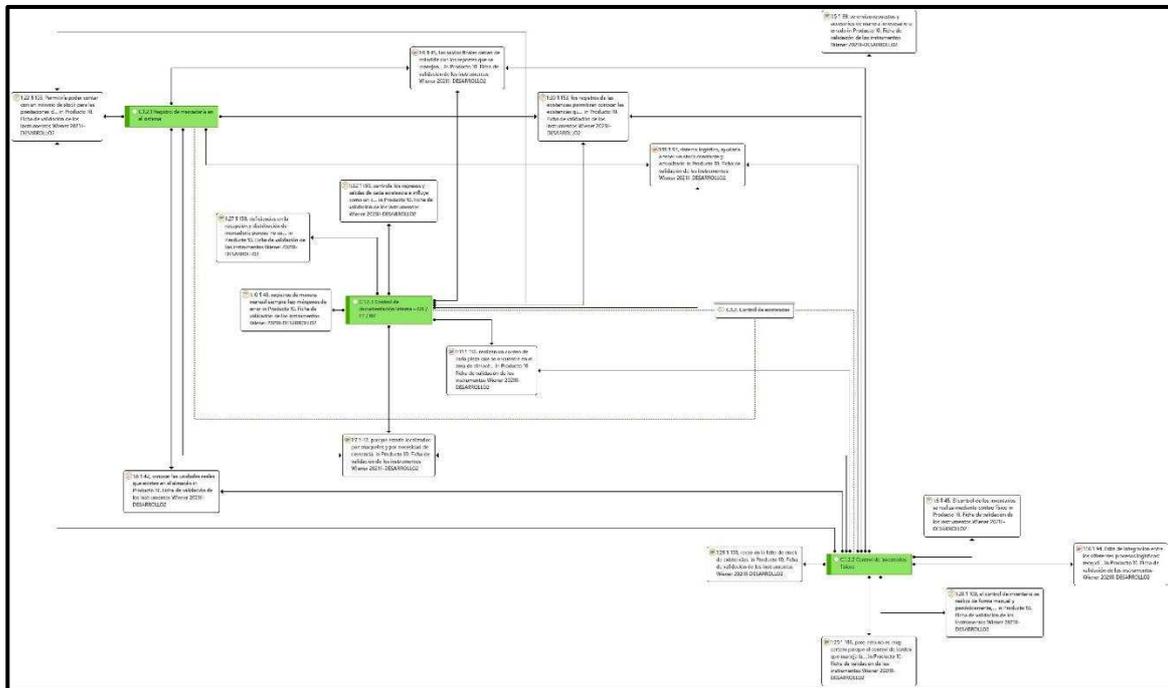
Fuente: Elaborado por el autor (2021)

El abastecimiento en la compañía de reparación de aparatos electrodomésticos está compuesto por la generación de orden de compra, disponibilidad de proveedores y por último la recepción de mercadería. En tanto a la generación de órdenes de compra, nace a partir de los requerimientos internos que pueden suscitar en la compañía, como son: la alta demanda en utilización de motores para la optimización de licuadoras ya que, representan al servicio técnico de una marca reconocida en ventas de electrodomésticos. Por otro lado, se realiza el requerimiento de acuerdo a la disponibilidad del fabricante, en caso éste no tuviese la pieza requerida se procede a realizar la búsqueda en el mercado local optando por el proveedor que contenga mayor cantidad y mejor precio. Finalmente, la mercadería adquirida es recepcionada en su almacén principal que luego pasará a ser distribuida a sus almacenes alternos para el abasto, en el caso de los servicios técnicos ubicados en las distintas provincias son trasladados con un courier externo, este último dificulta el tiempo de atención ya que al ser trasladado por un tercero cuentan con plazos establecidos para la entrega y en muchas ocasiones demoran más de lo establecido.

4.2.3 Análisis de subcategoría de control de existencia

Figura 12.

Análisis cualitativo de la sub categoría control de existencias.



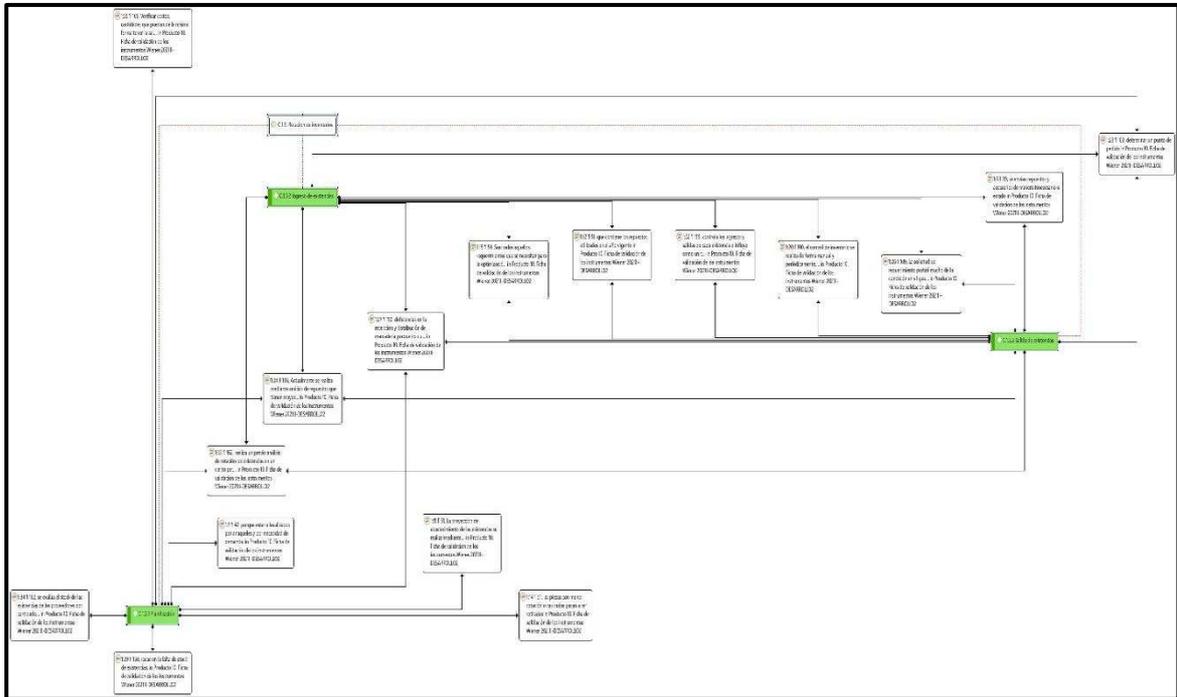
Fuente: Elaborado por el autor (2021)

El control de las existencias en la compañía está formulado por los siguientes indicadores: Registro de la mercadería en el sistema, control de inventarios físicos y control de la documentación interna. Referente al registro de las existencias en el sistema, los entrevistados manifiestan que se mantiene el control de los inventarios, pero que estos no son suficientes ya que el registro es manual y no son sistematizados, por lo que dificulta conocer el stock real que se tiene en los almacenes, este proceso demora ya que el responsable del área no termina el registro de la documentación para derivar los reportes a las demás áreas, es por ello, que repercute en la demora para las atenciones en los servicios o las ventas a clientes finales. Por otro lado, el conteo para el control de las existencias se realiza de manera periódica, a lo que los demás entrevistados acotan que esto debería de realizarse de manera continua a fin de agilizar los procesos de producción. Por último, mantener un control adecuado de la documentación que inciden en el stock de las existencias permitirá conocer los repuestos que fueron utilizados en la atención de los servicios condición de garantía, puesto que estos pasaran a ser finalmente reembolsados a la marca que representa el servicio técnico.

4.2.4 Análisis de subcategoría de rotación de inventarios

Figura 13.

Análisis cualitativo de la sub categoría rotación de inventarios



Fuente: Elaborado por el autor (2021)

Respecto a la subcategoría de rotación de inventarios está respaldado por los indicadores: Planificación, ingreso de existencias y salida de existencias. Conforme a la planificación, los entrevistados manifiestan que estos se realizan mediante un análisis estadístico de repuestos que tuvieron mayor demanda al cierre del día 25 de cada mes, posterior a ello se procede a realizar el requerimiento de acuerdo al nivel de stock del fabricante para poder abastecerse en el próximo periodo, mientras tanto, los repuestos que no tuvieron movimientos en los últimos periodos pasan a ser rematados o adaptados en los nuevos productos que son lanzados al mercado. Por otro lado, los ingresos y salidas de existencias del almacén se rigen en base a los vales que son emitidos por los técnicos, en ello está consignado la fecha de atención, firma de responsables, número de orden de trabajo, código y descripción de los repuestos solicitados, también incide la venta de los repuestos y accesorios a clientes finales.

4.3 Diagnóstico

De acuerdo al estudio realizado en la gestión de los inventarios que se realiza en la empresa de servicio técnico ubicada en el Departamento de Lima, verificamos que existe deficiencias para poder cumplir de la manera correcta con los procesos de gestión. Así mismo, en el análisis de los resultados cuantitativos y cualitativos podemos diagnosticar que, los inventarios tienen demasiado tiempo de permanencia en la compañía siendo para el 2018 de 145 días, 2019 de 97 días y para el 2020 de 65 días, este tiempo permanencia no es favorable para los inversionistas ya que tienen que cubrir nuevos costos que no estaban contemplados en sus proyecciones, como son: arrendamiento de almacén, personal, vigilancia, energía eléctrica y entre otros. Además, los inventarios representan considerablemente el valor de sus activos fijos, con una variable del 44%; 50% y 45% para los años 2018; 2019 y 2020, esto impacta directamente en el retraso de la devolución de la inversión prestada. De igual forma, la falta de conocimiento de los procedimientos internos repercute directamente en la rentabilidad de la compañía porque generan atrasos en las atenciones y ventas finales. Según Zapata (2014), “la gestión de los inventarios es fundamental para la operatividad de las empresas, puesto que, de esta actividad depende el correcto funcionamiento, tanto como para producción y abasto de consumidores finales”.

Así mismo, según los datos cuantitativos y cualitativos utilizados para el diagnóstico del abastecimiento determinan que, la empresa de servicio técnico renueva sus inventarios en 2 veces para el año 2018; 4 para el año 2019 y 6 para el año 2020, el cuál debería de ir incrementando debido al alto nivel de mercancía que tienen según los reportes contables, por otro lado, los entrevistados indican que, existen deficiencias para el abasto y distribución debido a que los repuestos consignados en el reporte de stock del almacén cuentan con un margen de error, lo que no permite concretar con el servicio de reparación y generando molestias a cliente final por lo que sus productos tardan en repararse. De igual forma, en reiteradas ocasiones se ha presentado que el mismo fabricante carece de las piezas solicitadas, por lo que el encargado del área se ha visto en la obligación de conseguir la piezas de manera local a fin de no afectar las operatividades de la empresa Según Díaz (2017), la principal función de la gestión de abastecimientos, es que el cliente final termine satisfecho con la venta del producto ofrecido, en el tiempo, lugar y precio acordado, por tal razón esta gestión nace a partir de las necesidades que tiene el cliente final y de acuerdo a la amplitud con la que podrá desarrollar la empresa.

Por otro lado, los resultados determinados para el control de existencias muestran que, estos se realizan de manera periódica bajo el método de conteo físico que termina con un mínimo margen de diferencia, porque el registro del sistema para el control de las existencias es de manera manual, a lo que los entrevistados consideran que los requerimiento internos de los talleres deben ser solicitados y registrados por los técnicos, a fin de que el responsable del almacén no se recargue con el registro de la documentación y pueda agilizar en mantener los reportes de los saldos actualizados. En cuanto al análisis cuantitativo, se realizó las variaciones horizontales de las existencias del año 2020 con una existencia total de S/804,535 y en el año 2019 con S/810,404 determinando una variación mínima del -0.72%, lo que quiere decir que la compañía tiende a mantener su stock para sus operaciones en el año siguiente. Según Zapata (2014), Mantener el control de las existencias es afianzar que las actividades de la compañía se realicen bajo el enfoque y objetivo de prestar el servicio al cliente, mantener los costos de inventarios y costos de operatividad.

En cuanto al desarrollo de estudio de la rotación de inventarios, se determina que las existencias tienen una rotación de 2 hasta 6 veces en los últimos tres años, los responsables realizan las proyecciones mediante un cuadro de requerimiento, pero esto no muy certero ya que el sistema que maneja empresa es de manera manual, por lo que los resultados darán un porcentaje de mínimo error, por otro lado los indicios de los ingresos y salidas de los repuestos se realizan a través de los vales de atenciones. Según Aching (2006), “es el indicador financiero que determina el tiempo de devolución que retorna la inversión en volverse efectivo, además, permite saber el número de veces que la mercadería rota en el mercado y cuantas se repone en el almacén”.

Además, de acuerdo al análisis cuantitativo de la gestión de inventarios en la empresa de servicio técnico, se determinaron indicadores emergentes como, por ejemplo: la empresa carece de un manual de organizaciones y funciones por lo que los colaboradores no tienen claro el objetivo de lo que tienen que realizar, en muchas ocasiones duplicando labor, en otras no concretan las tareas diarias y esto se traslada a una mala atención con el cliente final o no cumplen con los plazos establecidos para la reparación de productos. De igual forma, el personal responsable de realizar las compras en el mercado local no tiene conocimiento claro de los costos-beneficios, por lo que en muchas ocasiones se realizan compras por encima de lo que se espera percibir, y esto tiende a generar pérdidas en la compañía.

4.4 Identificación de los factores de mayor relevancia

Luego de realizar un análisis a los estados financieros, estado de resultados integrales de los años 2018 a 2020, y entrevistar a los colaboradores de la empresa de servicio técnico podemos determinar que, existe desconocimiento acerca de los procesos internos y carece de un control de los inventarios que permita mantener un nivel adecuado de sus existencias. Además, se verificó que la empresa al no contar con un sistema integrado con las codificaciones de los repuestos y accesorios según los diagramas, generaban retrasos en la atención y optimización de los servicios por lo que esto repercutía en que los artefactos se acumulen en centro de taller y no puedan ser entregados de manera rápida. Finalmente, no cuenta con una política de inventarios, este último es un elemento fundamental en las compañías ya que define el orden y control de cada área.

4.5 Propuesta

4.5.1 Priorización de los problemas

Luego de haber realizado los análisis cuantitativos mediante guía de entrevistas a las personas involucrados en la gestión de inventarios y análisis cualitativos a los estados financieros de la empresa de servicio técnico se identificaron tres principales problemas, que son: a) no contar con una apropiada gestión de abastecimientos de las existencias b) desconocimiento de procedimientos internos para la distribución de la mercadería entre almacén y taller, y finalmente c) carece de un manual de políticas de inventarios.

4.5.2 Consolidación del problema

La compañía tiene por actividad económica la prestación de servicio técnico de artefactos electrodomésticos de una reconocida marca en el mercado local e internacional, la principal función de la compañía es optimizar los artefactos electrodomésticos que presenten fallas y que cuenten con el año de garantía según lo estipulado en el certificado de garantía, por otro lado, también presta la atención de reparación de artefactos que ya no cuenta con el año de garantía a esto se denominan “facturable”. Bajo estas dos condiciones de garantía y facturable inicia las operaciones de la compañía, porque es aquí donde se define a quien pasará a ser cobrado el servicio, si el producto es en garantía los repuestos y mano de obra pasarán a ser cobrados al fabricante, y si el producto es en condición de “facturable” pasará a ser cobrado al cliente final, lo cual se debe precisar con exactitud el control de los inventarios para que estos sean cobrados y no generen pérdidas. Por lo tanto, se identificaron los siguientes problemas: a) la empresa del servicio técnico de reparación de aparatos electrodomésticos, carece de una implementación para la adecuada gestión del

abastecimiento, por lo que en ciertas ocasiones tiene demasiado stock de algunos repuestos y en otras no cuentan con el stock necesario b) Por otro lado, la empresa no cuenta con un flujograma de procesos de solicitud de requerimiento del taller al almacén, por lo que en muchas ocasiones la solicitud tarda en llegar y en otras no llega el pedido, o el pedido realizado por el técnico es el incorrecto causando molestias en el cliente final porque existe demoras en la optimización de sus artefactos electrodomésticos c) además, no cuenta con una política para llevar un control de inventario físico y de la documentación, trasladando una mala información de los saldos brindados en el reporte por el encargado del almacén a las demás áreas involucradas, el cual impide realizar una correcta proyección de repuestos que realmente se necesita para la optimización de la reparación.

4.5.3 Categoría solución (conceptualización)

Uno de los principales problemas que existen generalmente en las empresas que inician su emprendimiento o que ya tienen una línea de mercado, es el mal manejo que utilizan en sus existencias para poder controlarlas generando pérdidas o incrementando los costos para poder mantenerlas, es por ello que mediante este estudio de investigación implementaremos estrategias que permitan mejorar la gestión de inventarios, llevando a cabo un mejor control y fluidez de los procesos internos de la empresa a través de un flujograma de abastecimiento que, permitirá medir los niveles necesarios en el abastecimiento de mercaderías así poder hacer frente a sus necesidades internas y externas, además de no sobrevalorar los costos de mantenimiento de las existencias. Por otro lado, se estructura un flujograma de procedimiento de requerimientos del almacén al taller y la implementación de un sistema adecuado al servicio técnico, esto permitirá solicitar por parte de los técnicos y enviar los repuestos con los códigos correctos por parte del jefe del almacén. Finalmente, se implementará un manual de políticas de inventario ya que esto es importante en toda compañía para mantener un control y establecer con claridad las actividades de cada área, para así poder llegar a los objetivos.

4.5.4 Objetivo general y específicos de la propuesta

El boceto tiene como finalidad general proponer estrategias en la gestión de inventarios. Así también se dispone los objetivos secundarios que son: a) mejorar la gestión de abastecimiento, al nivel de cubrir las necesidades internas y externas de manera correcta al 38% en el primer año; b) disminuir el tiempo de distribución al centro de taller a través de nuevos procesos para la optimización de los artefactos de 14 días a 8 días; c) establecer

políticas de control de las unidades físicas, así como el control de los registros documentales que inciden en los ingresos y salidas de las existencias.

4.5.5 Impacto de la propuesta

El presente estudio de "Estrategias de mejora para la gestión de inventarios en una empresa de servicio técnico, Lima 2021" tiene como objetivo estructurar una adecuada gestión de inventarios que permita principal equilibrar el nivel de sus existencias, reducir el tiempo de la demanda de la reparación de los artefactos, a través de una estructura de procedimientos e implementación de sistema de requerimientos y que la condición del uso y manejo de las existencias mejoren con manual de políticas de inventarios.

4.5.6 Direccionalidad de la propuesta

Cuadro 3.

Matriz de direccionalidad de la propuesta

Objetivos específicos de la propuesta	Alternativa de solución	Actividades	Inicio	Días	Fin	Responsable/s	Presupuesto de la implementación	KPI	Evidencia o Entregables
Objetivo 1. Mejorar la gestión de abastecimiento, al nivel de cubrir las necesidades internas y externas de manera correcta al 38% en el primer año.	Alternativa 1. Diseñar y proponer una cadena de abastecimiento, que permita dar a conocer el nivel adecuado de las existencias y cuando deben ser repuestas.	A1 Identificar los repuestos y accesorios vigentes con rotación en el último ejercicio.	18/10/2021	2	20/10/2021	a. Contador b. Jefe almacén c. Jefe de taller	S/.0.00	KPI 1. Rotación de repuestos en # de veces: costo de venta / inventario promedio	Evidencia 1. Estados Financieros (proyección a 5 años) Evidencia 2. Flujograma de cadena de abasteciendo
		A2 Seleccionar los repuestos que han surtido rotación en el ejercicio vigente.	20/10/2021	1	21/10/2021	a. Contador b. Jefe almacén c. jefe de taller	S/.0.00		
		A3 Estructurar la cadena de abastecimiento con una proyección a largo plazo.	21/10/2021	2	23/10/2021	a. Contador b. Jefe almacén c. Jefe de taller	S/.100.00		
		A4 Presentar la estructura de cadena de abastecimiento	23/10/2021	0	23/10/2021	a. Contador b. c.	S/.0.00	KPI 2. Rotación de repuestos en # de días: Inventario promedio x 360/ costo de venta	
		A5 Aprobación de la cadena de abastecimiento	23/10/2021	0	23/10/2021	a. Gerente b. c.	S/.0.00		
		A6 Aplicación de la cadena de abastecimiento	23/10/2021	1	24/10/2021	a. Contador b. Jefe almacén c.	S/.0.00		

Fuente: Elaborado por el autor (2021)

Cuadro 4.

Matriz de direccionalidad de la propuesta

Objetivos específicos de la propuesta	Alternativa de solución	Actividades	Inicio	Días	Fin	Responsable/s	Presupuesto de la implementación	KPI	Evidencia o Entregables
Objetivo 2. Disminuir el tiempo de distribución al centro de taller a través de nuevos procesos para la optimización de los artefactos de 10 días a 5 días.	Alternativa 2. Diseñar un sistema de distribución a los centros de talleres a fin de reducir los tiempos de reparación y disminuir la alta demanda.	A7 Analizar los procedimientos actuales de recepción y abasto a los principales almacenes de la compañía	24/10/2021	2	26/10/2021	a. Contador b. Jefe almacén c.	S/.0.00	KPI 3. Tiempo promedio de distribución de almacén a taller: Total días de requerimiento / total ordenes de trabajo	Evidencia 3. Estructura de procedimientos de distribución del almacén al taller Evidencia 4. Sistema de requerimiento de repuestos
		A8 Medir los tiempos de distribución del almacén al centro de taller	26/10/2021	1	27/10/2021	a. Contador b. Jefe almacén c.	S/.0.00		
		A9 Medir el tiempo de optimización hasta la coordinación de entrega a cliente final.	27/10/2021	1	28/10/2021	a. Contador b. Jefe de taller c.	S/.0.00		
		A10 Estructurar un sistema de distribución y plazos de entregas a cliente final.	28/10/2021	2	30/10/2021	a. Contador b. c.	S/.500.00	KPI 4. Tiempo promedio de reparación: Días de permanencia en taller / total ordenes de trabajo	
		A11 Presentar a gerencia.	30/10/2021	0	30/10/2021	a. Contador b. Gerente c.	S/.0.00		
		A12 Aplicar en la compañía y analizar los resultados	30/10/2021	1	31/10/2021	a. Contador b. c.	S/.0.00		

Fuente: Elaborado por el autor (2021)

Cuadro 5.

Matriz de direccionalidad de la propuesta

Objetivos específicos de la propuesta	Alternativa de solución	Actividades	Inicio	Días	Fin	Responsable/s	Presupuesto de la implementación	KPI	Evidencia o Entregables
Objetivo 3. Establecer políticas de control de las unidades físicas, así como el control de los registros documentales que inciden en los ingresos y salidas de las existencias.	Alternativa 3. Establecer un manual de políticas que permita controlar de manera periódica las existencias y también los registros documentales, ya que estos influyen directamente en la presentación de los saldos finales.	A13 Analizar el método de control que utilizan actualmente en la compañía	31/10/2021	1	01/11/2021	a. Contador b. c.	S/.0.00	KPI 5. Rentabilidad neta = (Utilidad Neta / Ventas Netas)	Evidencia 3. Manual de políticas de inventario
		A14 Estructurar los procedimientos de control propuestos	01/11/2021	2	03/11/2021	a. Contador b. Jefe Logístico c.	S/.0.00		
		A15 Elaborar un manual de políticas de inventariados	03/11/2021	2	05/11/2021	a. Contador b. Jefe Logístico c.	S/.250.00		
		A16 Presentar a gerencia las estructuras realizadas	05/11/2021	1	06/11/2021	a. Contador b. c.	S/.0.00	KPI 6. Activo Corriente – Inventarios / Pasivo corriente = Prueba ácida	
		A17 Aprobación de las estructuras	06/11/2021	0	06/11/2021	a. Contador b. Gerente c.	S/.0.00		
		A18 Aplicación de las estructuras en la compañía	06/11/2021	1	07/11/2021	a. Contador b. c.	S/.0.00		

Fuente: Elaborado por el autor (2021)

4.5.7 Entregable 1

Objetivo 1: Incrementar la rotación de inventarios en 0.38 veces en la empresa de servicio.

Solución 1: Establecer una cadena de gestión de abastecimiento al nivel de cubrir las necesidades de sus demandas

Evidencia 1. Estados Financieros (proyección a 5 años).

Tabla 11.

Estado de Situación Financiera proyectado del 2019 al 2025

ESTADO DE SITUACION FINANCIERA							
	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
ACTIVO CORRIENTE							
Efectivo y equivalente de efectivo	121,853	208,848	308,246	390,072	474,018	480,012	592,562
Cuentas por Cobrar Comerciales (neto)	290,833	198,636	228,019	302,357	288,038	420,974	409,668
Otras Cuentas por Cobrar Rel	112,099	133,800	133,800	134,114	235,817	282,436	398,167
Cuentas pagadas por anticipado	44,489	86,320	86,320	72,320	73,380	55,780	56,820
Otras Cuentas por Cobrar	39,989	36,709	41,824	53,389	48,315	43,646	56,457
Existencias (neto)	810,404	804,535	612,146	465,763	354,385	269,641	205,162
Activos Intangibles (neto)	40,762	40,762	40,762	40,762	40,762	40,762	40,762
Activos por Impto a la Renta y Part	590	590	-	-	-	-	-
Otros Activos	39,672	114,919	66,710	45,104	29,590	40,314	8,932
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	1,500,691	1,625,119	1,517,826	1,503,881	1,544,306	1,633,564	1,768,531
ACTIVO NO CORRIENTE							
Inmuebles, Maquinaria y Equipo (neto)	133,257	150,062	120,049	220,419	305,937	380,330	445,802
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	133,257	150,062	120,049	220,419	305,937	380,330	445,802
TOTAL ACTIVO	1,633,948	1,775,181	1,637,876	1,724,300	1,850,244	2,013,894	2,214,333
PASIVO CORRIENTE							
Tributos Por Pagar	-	-	33,540	40,560	35,890	38,420	43,250
Sobregiros Bancarios	134	-	-	-	-	-	-
Cuentas por Pagar Comerciales	757,738	732,959	398,837	396,802	314,629	260,903	198,024
Otras Cuentas por Pagar Rel.	1,788	1,837	-	-	-	-	-
Otras Cuentas por Pagar	150,039	155,710	144,356	31,680	30,941	10,909	11,029
TOTAL PASIVO CORRIENTE	909,698	890,506	576,733	469,042	381,460	310,232	252,304
PATRIMONIO NETO:							
Capital	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000
Resultados Acumulados	694,604	721,250	881,675	1,058,143	1,252,258	1,465,784	1,700,662
Resultados del ejercicio	26,646	160,425	176,468	194,115	213,526	234,879	258,367
TOTAL PATRIMONIO NETO	724,250	884,675	1,061,143	1,255,258	1,468,784	1,703,662	1,962,029
TOTAL PASIVOS Y PATRIMONIO	1,633,948	1,775,181	1,637,876	1,724,300	1,850,244	2,013,894	2,214,333

Fuente: Elaborado por el autor (2021)

De acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 11, los saldos de las existencias finales a en los años proyectados presentan reducción, esto debido a que se realiza la solicitud de los repuestos y accesorios de manera correcta, sin necesidad de abastecerse de manera excesiva en los inventarios como lo muestra en los años 2020 y fines del 2021. Los resultados mostrados en la tabla 11, son resultados positivos ya que son indicadores de que la empresa

mantiene su stock de manera equilibrada y con ello no genera los sobrecostos en mantenerlas almacenadas.

Tabla 12.

Estado de Resultados Integrales proyectado del 2019 al 2025

ESTADO DE RESULTADOS INTEGRALES							
	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
<u>VENTAS:</u>							
Ventas Netas (ingresos operacionales)	3,780,259	5,349,189	6,347,229	6,664,591	6,997,820	7,347,711	7,715,097
Otros Ingresos Operacionales	-	-	-	-	-	-	-
Descuentos, rebajas y bonificaciones	-	-	-	-	-	-	-
Ventas netas	3,780,259	5,349,189	6,347,229	6,664,591	6,997,820	7,347,711	7,715,097
<u>COSTO DE SERVICIO:</u>							
Costo de Ventas (Operacionales)	2,997,797	4,444,838	4,667,080	-4,900,434	5,145,456	5,402,729	5,672,865
Otros Costos Operacionales	-	-	-	-	-	-	-
Total costo de servicio	2,997,797	4,444,838	4,667,080	4,900,434	5,145,456	5,402,729	5,672,865
UTILIDAD BRUTA	782,462	904,351	1,680,149	1,764,156	1,852,364	1,944,982	2,042,231
Gastos de Ventas	-	-	-	-	-	-	-
Gastos de Administración	-761,645	-778,586	1,513,689	1,580,713	1,653,657	1,722,069	1,797,376
Ganancia (Pérdida) por Venta de Activos	-	-	-	-	-	-	-
Otros Ingresos	-	-	-	-	-	-	-
Otros Egresos	-	-	-	-	-	-	-
UTILIDAD DE OPERACION	20,817	125,765	166,460	183,443	198,707	222,913	244,855
Ingresos financieros	21,885	45,670	31,018	32,772	35,288	35,793	36,398
Gastos Financieros	-16,056	-11,010	-21,011	-22,100	-20,468	-23,828	-22,887
Partic. Resul. Partes Relac. Metodo Part	-	-	-	-	-	-	-
Ganancia (Pérdida) Inst. Fin. Derivados	-	-	-	-	-	-	-
Diferencia de Cambio	-	-	-	-	-	-	-
RESUL ANTES DE IMPTO RENTA	26,646	160,425	176,468	194,115	213,526	234,879	258,367
Rei del ejercicio	-	-	-	-	-	-	-
Participación de los Trabajadores	-	-	-	-	-	-	-
Impuesto a la Renta 29.5%	-	-	-	-	-	-	-
UTILIDAD NETA DE ACTIV. CONT.	26646	160,425	176,468	194,115	213,526	234,879	258,367

Fuente: Elaborado por el autor (2021)

En cuanto a los resultados obtenidos en la tabla 12, verificamos el incremento de la utilidad neta para el proyectado de los años 2021 al 2025, esto porque se estructuró de manera correcta el abastecimiento de las existencias, permitiendo que se llegue a cumplir con las ventas y que facilitará los repuestos y accesorios por parte del almacén al centro de taller, disminuyendo la atención de sus demandas y cumpliendo con sus objetivos.

Indicador 01: Ratio de rotación de inventarios

Tabla 13.

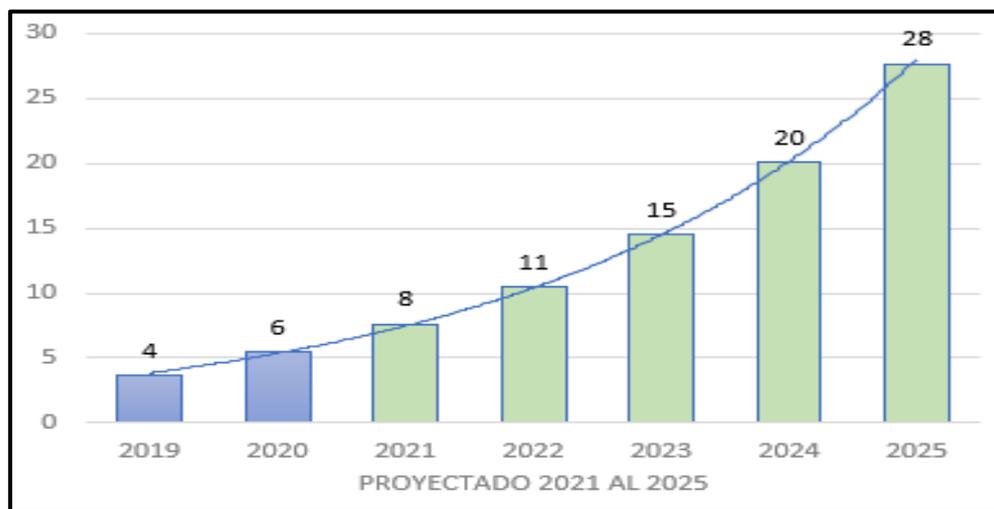
Ratio de rotación en número de veces

Periodo	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Costo de ventas	<u>2,997,797</u>	<u>4,444,838</u>	<u>4,667,080</u>	<u>4,900,434</u>	<u>5,145,456</u>	<u>5,402,729</u>	<u>5,672,865</u>
Inventarios	810,404	804,535	612,146	465,763	354,385	269,641	205,162
Veces	4	6	8	11	15	20	28
Variación		49.35%	38.00%	38.00%	38.00%	38.00%	38.00%

Fuente: Elaborado por el autor (2021)

Figura 14.

Análisis de rotación en número de veces



Fuente: Elaborado por el autor (2021)

De los resultados obtenidos en la tabla 13 y figura 14, podemos interpretar que la proyección realizada para los años 2021 a 2025 en la compañía muestra un nivel renovación de inventarios en incremento, por lo que es bueno ya que esto define a que sus ingresos van incrementando por las ventas realizadas y que están teniendo un mayor control sobre la misma que permiten nivelar sus necesidades internas y externas, así mismo podemos verificar que esta rotación varía en un 38% en relación al año anterior siendo para el año 2021 de 8 número de veces en rotación y terminando para el año 2025 en 28 veces, esto debido a que se estructuró un flujograma de cadena de abastecimiento donde se procede a realizar un análisis del reporte extraído del sistema diseñado de gestión de requerimiento de los repuestos y accesorios que presentan mayor demanda teniendo como resultado mantener siempre un stock, así poder cumplir con sus clientes finales y/o requerimiento de taller, a lo que antes la compañía realizaba un requerimiento al tanteo porque no contaban con una base certera para realizar sus requerimientos.

Indicador 02: Ratio de permanencia de inventarios

Tabla 14.

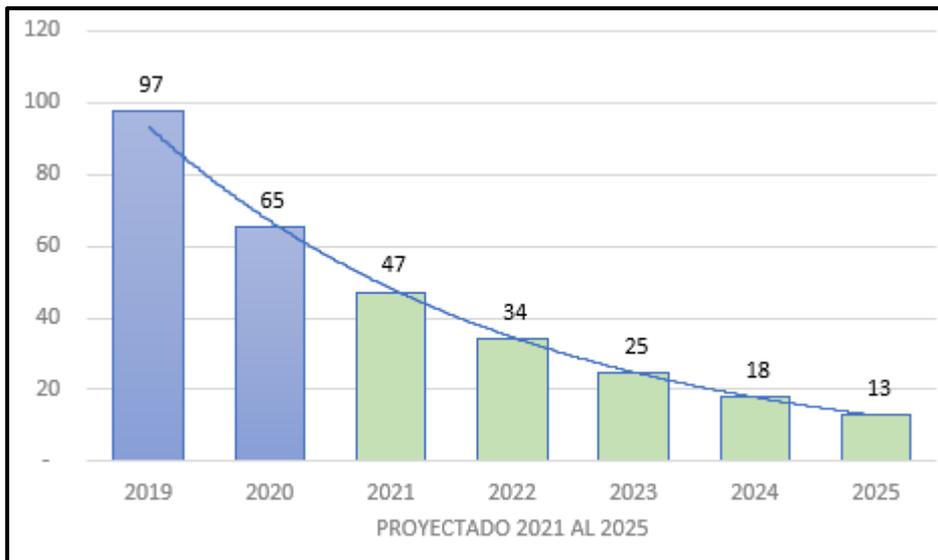
Ratio de permanencia de inventarios

Periodo	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Inventarios	810,404	804,535	612,146	465,763	354,385	269,641	205,162
(Costo de ventas / 360)	8,327	12,347	12,964	13,612	14,293	15,008	15,758
resultado	97	65	47	34	25	18	13
Variación		-0.33	-0.28	-0.28	-0.28	-0.28	-0.28

Fuente: Elaborado por el autor (2021)

Figura 15.

Análisis de permanencia de inventarios



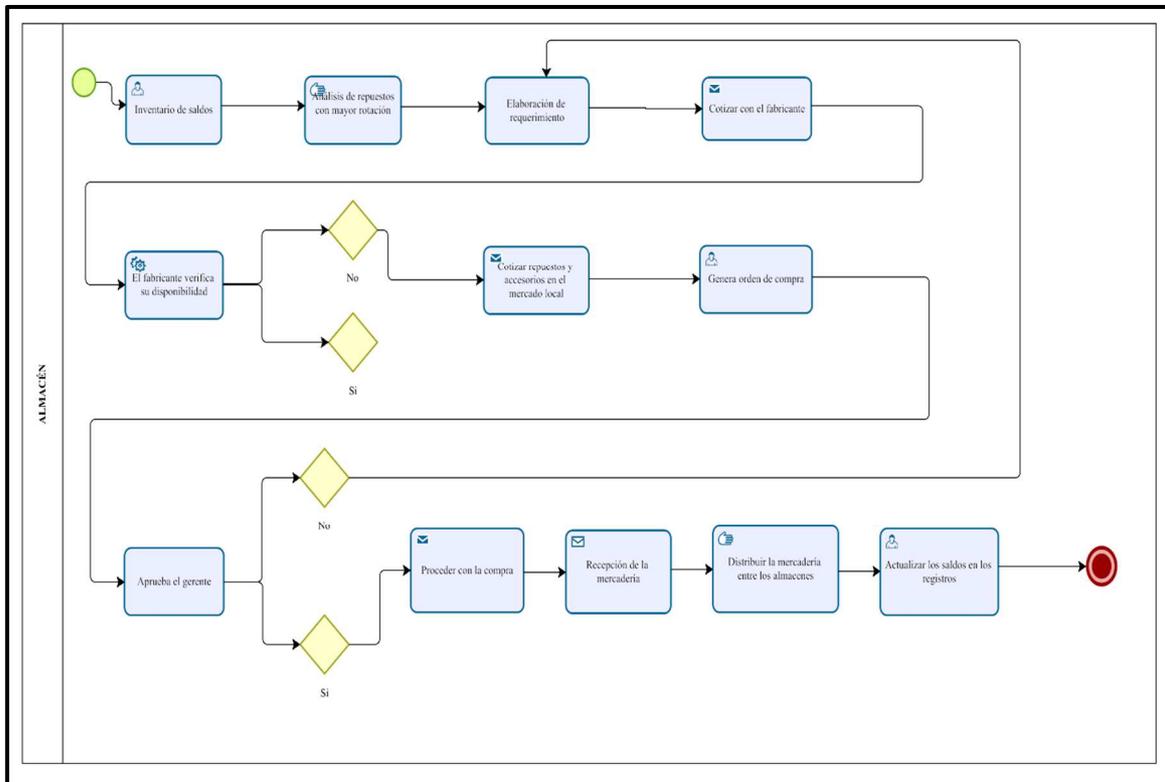
Fuente: Elaborado por el autor (2021)

De los resultados obtenidos que se muestran en la figura anterior, podemos interpretar que el tiempo de permanencia de los repuestos y accesorios en la compañía de servicio técnico tiende a reducir con una variación del 28% en los años 2021 a 2025, siendo para el año 2019 de 97 días el cuál esto perjudicaba directamente en la empresa ya que, se tenía que recurrir en mantener la mercadería en los espacios, renovar los seguros de las existencias y que finalmente esta mercadería pueda ser dañada o extraviada, a lo que se dio como alternativa de solución estructurar la cadena de abastecimiento para que permita a la empresa sólo abastecerse del nivel necesario y dando como resultado que para el año 2025 las existencias tengan un tiempo de permanencia en la compañía del 13 días.

Evidencia 2. Flujograma de cadena de gestión de abastecimiento

Figura 16.

Flujograma de cadena de gestión de abastecimiento



Fuente: Elaborado por el autor (2021)

Se diseñó un flujograma con el procedimiento de la cadena de abastecimiento. En primer lugar, el encargado del almacén deberá realizar un inventariado físico de sus existencias para conocer su stock disponible a la fecha de requerimiento, posterior se realizará un análisis de un año hacia atrás de los repuestos y accesorios que han tenido mayor rotación, esto permitirá conocer cuáles son los repuestos que tienen mayor deficiencia y a su vez abastecerse de manera correcta para satisfacer sus necesidades internas y externas. Se cotiza el resultado del análisis con las cantidades requeridas por el encargado logístico al fabricante, previa confirmación de la disponibilidad de su stock se procederá a generar la orden de compra y en caso de contar con la disponibilidad necesaria se procederá a cotizar los repuestos en el mercado local. Luego, se notificará a la gerencia para la aprobación de la orden de compra y en caso de no aceptar, el encargado logístico tendrá que reestructurar la solicitud de requerimiento a medida que el gerente de la compañía lo autorice. Autorizada la orden de compra, procederá a realizar la compra de los repuestos y se encargará de la recepción hasta la distribución de la mercadería entre los almacenes y registros de cada uno.

4.5.8 Entregable 2

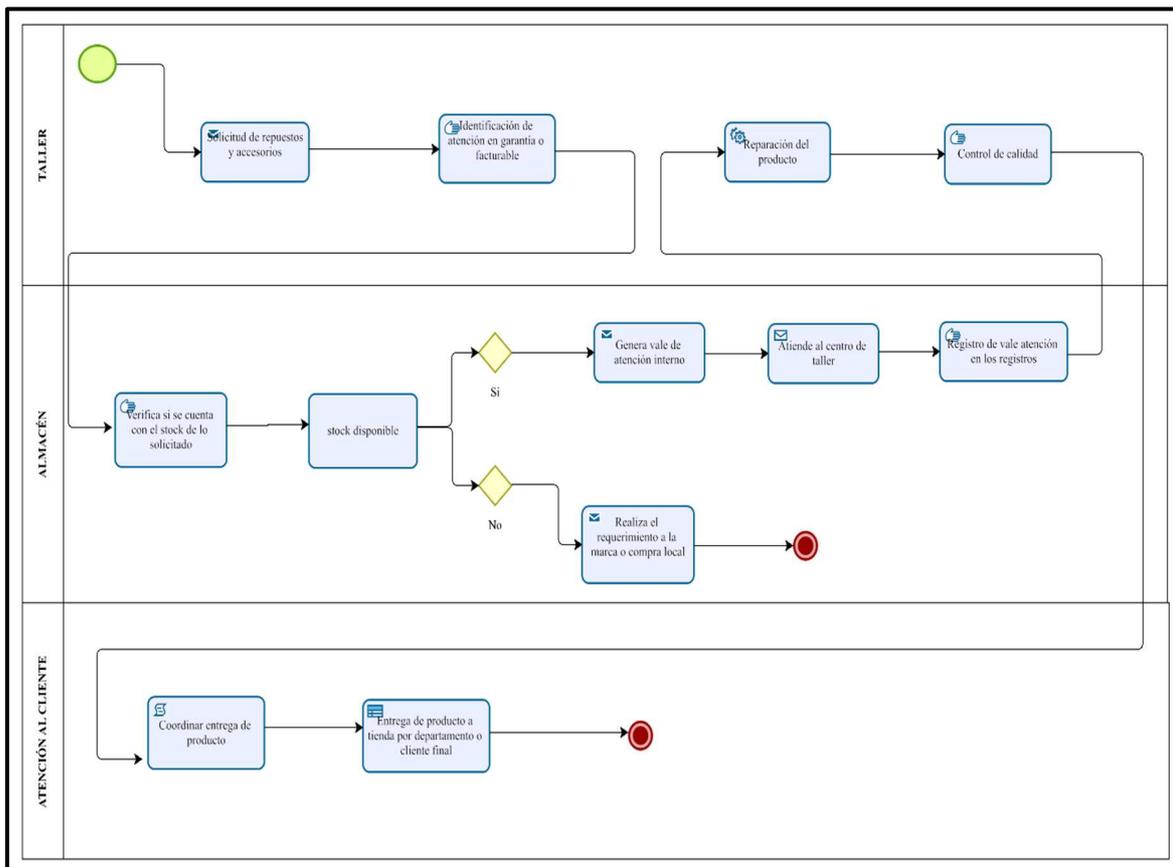
Objetivo 2: Reducir la demanda en atención de artefactos de 10 a 5 días

Solución 2: Estructura de procedimientos de distribución de almacén a taller

Evidencia 3. Flujograma de procedimientos.

Figura 17.

Flujograma de procedimientos



Fuente: Elaborado por el autor (2021)

En la figura 17 se estructuró un flujograma de procedimientos, como respuesta a la solución de la problemática que tiene la empresa, puesto a que muchos de sus personales y que estos sufren constante rotación no tienen nociones claras de las actividades de la empresa. Por ello, el inicio del procedimiento empieza con la identificación de la orden de trabajo, si es condición facturable o garantía, esta condición permitirá conocer a quién deberá ser cobrado la reparación y repuestos, luego de haber realizado el diagnóstico, el técnico procederá a realizar el requerimiento al almacén mediante un vale de atención generado por el sistema logístico implementado (evidencia 4), por consiguiente el encargado de almacén procederá con el envío del repuesto al taller, previa verificación del vale de atención con el sello y firma del jefe del taller, optimizado el producto procederá a internar el producto en

control de calidad esto para cerciorarse que el producto haya sido optimizado al 100% y que no está presentando fallas. Finalmente, el área de atención al cliente se encargará de las coordinaciones con el cliente final para la entrega del producto.

Indicador 03: Indicador de optimización de productos

Tabla 15.

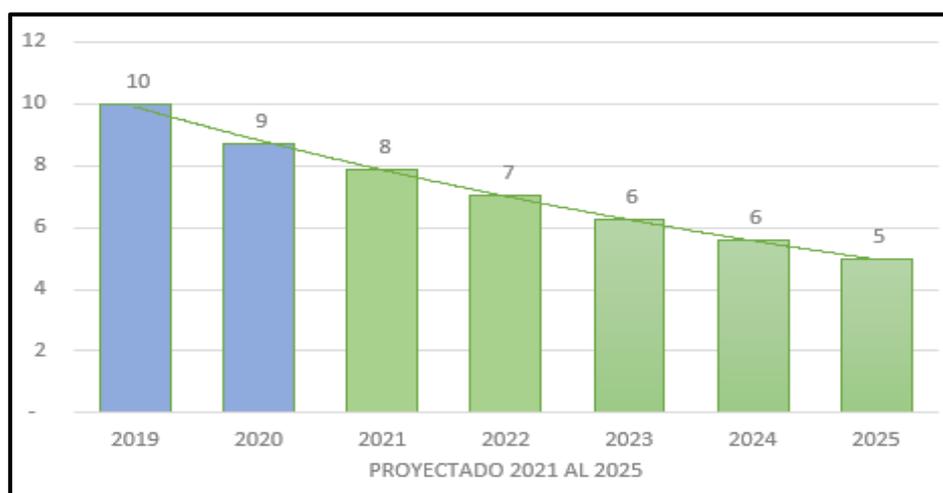
Tiempo de optimización de productos

Periodo	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Total días de requerimiento	34,296	30,772	37,820	40,208	42,747	45,446	48,316
total ordenes de trabajo	3,437	3,540	4,802	5,730	6,837	8,158	9,734
Resultado	10	9	8	7	6	6	5
Variación		3%	36%	19%	19%	19%	19%

Fuente: Elaborado por el autor (2021)

Figura 18.

Análisis de tiempo de optimización de productos



Fuente: Elaborado por el autor (2021)

De los resultados obtenidos en la tabla 15 y figura 18, podemos interpretar que el tiempo de optimización que realizaban los técnicos en el año 2019 era 10 días, el cuál era demasiado ya que por políticas de reparación entre las tiendas departamentales y servicio técnicos estás deben estar optimizados en un plazo no mayor de 10 días, la dificultad recae porque los técnicos tenían desconocimiento en los códigos de los repuestos y accesorios que se necesitaban, por ello se diseñó un sistema integrado en el que se muestra los códigos de los repuestos y accesorios de los modelos de productos según diagramas enviados por el fabricante, esto permite facilitar el requerimiento de técnico al almacén y también conocer el stock en tiempo real, lo que repercute con una variación del 19% en comparación del año anterior, siendo finalmente para el año 2025 un total de 5 días.

Indicador 04: Tiempo de permanencia de los productos en el centro de taller

Tabla 16.

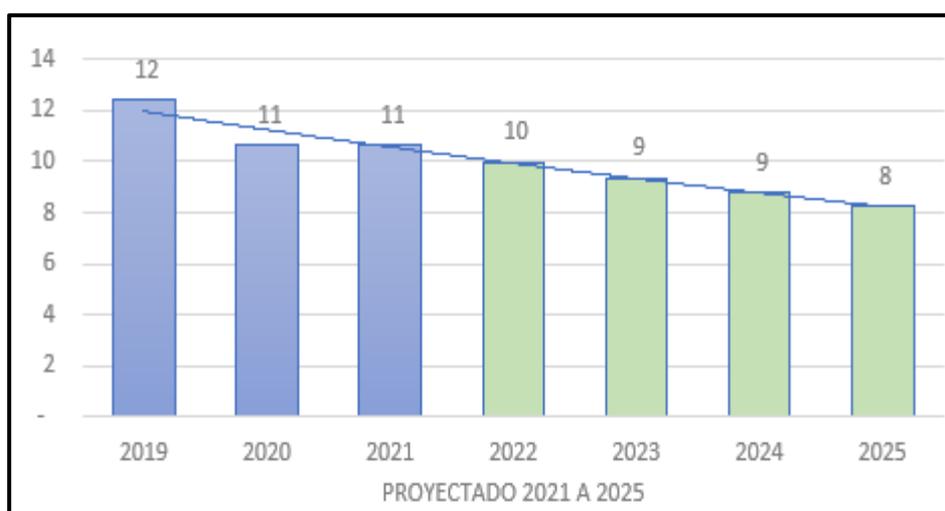
Tiempo de permanencia de los productos

Periodo	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
<u>Días de permanencia en taller</u>	<u>41,432</u>	<u>37,595</u>	<u>51,158</u>	<u>58,017</u>	<u>65,796</u>	<u>74,618</u>	<u>84,623</u>
total ordenes de trabajo	3,334	3,540	4,802	5,806	7,020	8,488	10,263
resultado	12	11	11	10	9	9	8
		-15%	0%	-6%	-6%	-6%	-6%

Fuente: Elaborado por el autor (2021)

Figura 19.

Análisis de tiempo de permanencia de los productos



Fuente: Elaborado por el autor (2021)

De los resultados obtenidos que se muestran en la figura anterior, podemos interpretar que el tiempo de entrega en la proyección realizada del 2021 al 2025 fue descendiendo con una variación continua del 6% para cada año, siendo para el 2021 en 11 días y finalmente para el 2025 de 8 lo cual es bueno porque los productos no tendrán tiempo de permanencia mayor en el centro de taller y permitirá que ingresen nuevos productos defectuosos para ser optimizados, así repercutiendo en incrementar la rentabilidad de la empresa y llegar a cumplir con los objetivos trazados de la compañía. Para obtener estos resultados fue necesario la implementación del sistema con los repuestos y accesorios de los productos en conjunto de los diagramas para agilizar el proceso de requerimiento del técnico al almacén, y establecer un flujograma de procedimientos de las operaciones desde el ingreso del artefacto hasta la entrega de la misma al cliente final

Evidencia 4. Sistema de requerimiento de repuestos del servicio técnico

Figura 20.

Sistema de requerimiento de repuestos

REQUERIMIENTO SERVICIO TECNICO

DIAGRAMA

SOLICITUD DE REQUERIMIENTO DE REPUESTOS Y ACCESORIOS

FECHA: 12/11/2021 # DE VALE: 4

CONDICION: GARANTIA ORDEN DE TRAB: 56940

TECNICO: AVALOS ALARCON CRISTHIAN D ANGE TALLER: COLONIAL

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
124830010088	PART OSTER BASE CROMADA DE LICUADORA 250	1
110283952000	PART OSTER MOTOR ENSAMB PROBH 2Y 220V	1
BLSTACKIT011	ACC OSTER KIT ACOPLE LICUAD BLISTER	1
24997010089	PART OSTER SOBRETAPA LICUAD CLASICA	1
258430000000	ACC OSTER, VASO VIDRIO TRADICIONAL GRANEL MEJ	1
107321018000	PART OSTER,BATIDORES MODELO 2600	1
107321010000	ENGRANAJE	1
107322021220	RPTO,OST,MOTOR MASTER C / ENGRAN BATIDORA 2601	1

MODELO	CATEGORIA	CODIGODES	DESCRIPCIC	COMPATIBLI	Suma de STOCK
000250-022-053	CHASIS	124830010088	PART OSTER 000250-022-053		7
000250-022-053	MOTOR	110283952000	PART OSTER 000250-022-053 / B		178
000250-022-053	PIN DE ACDP	BLSTACKIT011	ACC OSTER I 000250-022-053 / B		4
000250-022-053	TAPA	24997010089	PART OSTER 000250-022-053		5
000250-022-053	VASO	258430000000	ACC OSTER, 000250-022-053 / OI		12
Total general					206

Fuente: Elaborado por el autor (2021)

En la figura 20, se realizó la implementación de un sistema de requerimiento como solución a la problemática que tiene la compañía, en ella se añadieron las líneas de electrodomésticos que, realizando un filtro el sistema en automático se encargará de realizar la auto búsqueda de los modelos relacionados a ella, y también los repuestos y accesorios que corresponden a cada modelo. Adicionalmente, se agregó el diagrama enviado por el fabricante al centro de taller, de tal forma que brindará mayor confiabilidad y seguridad a los técnicos al momento de realizar sus requerimientos. Finalmente, en la parte lateral izquierda se implementó el formato de solicitud de requerimiento que contiene la información necesaria para el control de salida para el almacén, estos son: a) nombre del técnico b) condición de la orden de trabajo c) fecha d) número de vale y e) número de orden de trabajo, está será llenado por el técnico una vez realizado la revisión y diagnóstico, este formato deberá ser impreso y sellado por el jefe del taller para luego ser derivada al encargado del almacén. Esta implementación tiene impacto en el centro de taller ya que para el 2021 tiene un tiempo de optimización de 8 días y para el 2025 disminuyó a 5 días según la tabla 15 y figura 18.

4.5.9 Entregable 3

Objetivo 3: Establecer un manual de políticas de inventario.

Solución 3: Elaborar un manual de políticas de inventarios.

Evidencia 3. Manual de políticas de inventarios.

Figura 21.

Manual de políticas de inventarios



Fuente: Elaborado por el autor (2021)

En la figura 21, se estableció un manual de políticas de inventario para la empresa de servicio técnico, como medida que permita controlar el correcto procedimiento del uso y manejo de las existencias. Este manual está dirigido específicamente para el encargado del área del almacén que se precisó los lineamientos necesarios para que puede tener el mayor control de sus existencias, desde el análisis de las existencias con mayor rotación, generación de órdenes de compra, validación de vales de atención y control de la documentación necesaria que influyen directamente con el ingreso y salida de las existencias. El manual de políticas de inventarios es una atribución a la compañía de suma relevancia que permite controlar y definir las actividades por cada área según corresponde, este caso permitirá tener un mayor control equilibrado sobre sus existencias, permitiendo así dar respuestas por parte del área del almacén a las atenciones del servicio técnico o demanda con los clientes finales, repercutiendo finalmente en el incremento de la rentabilidad y demás cuentas del activo corriente como son las liquidez y sus cobranzas.

Indicador 05: Rentabilidad Neta

Tabla 17.

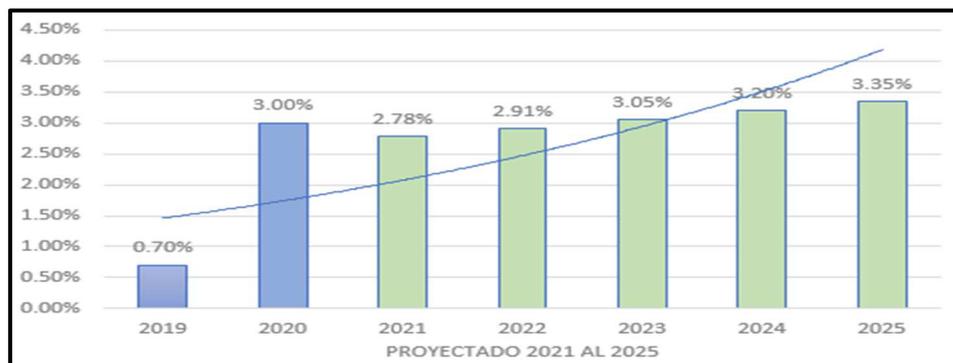
Rentabilidad Neta proyectada del año 2021 al 2025

Periodo	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
<u>Utilidad</u>							
Neta	26,646	160,425	176,468	194,115	213,526	234,879	258,367
Ventas Netas	3,780,259	5,349,189	6,347,229	6,664,591	6,997,820	7,347,711	7,715,097
<u>Rentabilidad</u>							
Neta	0.70%	3.00%	2.78%	2.91%	3.05%	3.20%	3.35%
Variación		325%	-7%	5%	5%	5%	5%

Fuente: Elaborado por el autor (2021)

Figura 22.

Análisis de la rentabilidad neta del 2021 al 2025



Fuente: Elaborado por el autor (2021)

De los resultados obtenidos en la figura anterior podemos interpretar que, la rentabilidad para año 2019 es del 0.70% y para el año 2021 es del 2.78% lo cual es inestable, sin embargo el proyectado para el año 2022 al 2025 presenta incremento siendo este último del 3.35% con variación estable del 5% para esos 4 periodos según la tabla número 17, esto debido a que se implementó un manual de políticas de inventario que permite organizar de manera correcta las existencias, permitiendo una estabilidad para poder cumplir con sus ventas y satisfacer sus requerimientos internos para la reparación de los artefactos electrodomésticos.

Indicador 06: Prueba ácida

Tabla 18.

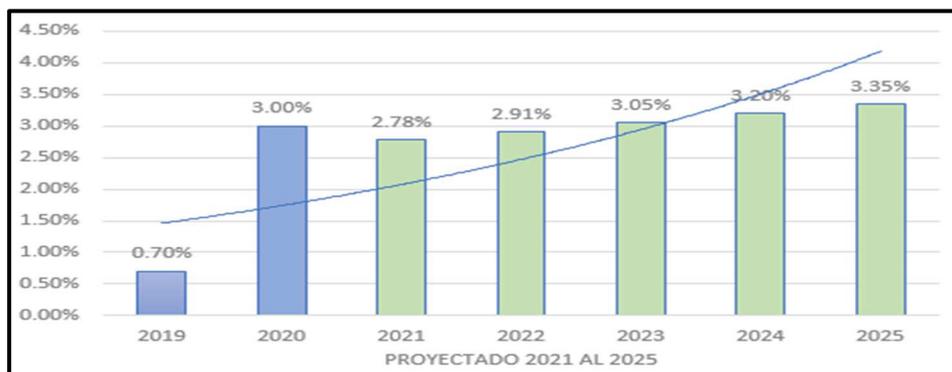
Prueba ácida proyectada del año 2021 al 2025

Periodo	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
<u>Activo Corriente –</u>							
Inventarios	690,287	820,584	905,680	1,038,117	1,189,921	1,363,923	1,563,369
Pasivo corriente	909,698	890,506	576,733	469,042	381,460	310,232	252,304
Prueba ácida	0.76	0.92	1.57	2.21	3.12	4.40	6.20
VARIACIÓN		21%	70%	41%	41%	41%	41%

Fuente: Elaborado por el autor (2021)

Figura 23.

Análisis de prueba ácida proyectado del 2021 al 2025



Fuente: Elaborado por el autor (2021)

De los resultados de la figura 23 podemos interpretar que, la compañía muestra por cada sol de deuda a corto plazo esta puede cubrir en S/0.76 para el año 2019 sin necesidad de recurrir a sus inventarios, sin embargo, en los resultados proyectados para el año 2021 al 2025 muestra una estabilidad en la variación de 41% a comparación del año anterior, siendo para el año 2025 de S/6.20 por cada sol de deuda. Esto se debe a que se reestructuró la rotación de la mercadería permitiendo nivelar el equilibrio de las necesidades internas y

demanda en el mercado local con las políticas de los inventarios, impactando a que los contratos de venta lleguen a celebrarse y que generen rentabilidad y liquidez corriente en la compañía.

4.6 Discusión

El presente estudio de investigación nominada “estrategias para la mejora en la gestión de inventarios en una empresa de servicio técnico, Lima 2021”, está diseñada con la finalidad de proponer estrategias para mejorar la gestión de las mercaderías en la compañía teniendo como principal objetivo el control y los procedimientos de requerimiento que recaen en el área del almacén, luego de realizar los análisis a los registros documentales como son los estados financieros, estado de resultados y entrevista realizada a los colaboradores que tienen participación directa con el almacén como son: jefe de almacén, jefe de taller y administradora y que son fuente principal para la recopilación de datos e identificación del problema; se plantearon las siguientes sub categorías del problema de investigación como son, a) abastecimiento, b) control de inventarios, c) rotación de inventarios. Por consiguiente, mostraremos los resultados del estudio de investigación con otros estudios relacionados a la gestión de los inventarios y así hacer un análisis a los resultados obtenidos.

En el problema de investigación principal relacionada a la gestión de inventarios en la empresa de servicio técnico, Lima 2021 se identificó que no existe un adecuado proceso para la solicitud de requerimiento ya que no existe un manual de políticas que ayude establecer de forma clara las funciones que tiene que realizar el encargado de almacén, por lo que podemos constatar de acuerdo a los resultados obtenidos en la información de los estados financieros, en el que muestra que la empresa debido a su mala gestión muestra una inestabilidad en el abastecimiento y excesivo stock para el cierre de cada ejercicio evaluado en el 2018 al 2020 siendo el indicador de mayor resultado del 50% en representación de las existencias frente a su total activos y por un valor numérico de S/810,404 . Este resultado, genera preocupación por que incrementa los costos involucrados al almacenamiento y cuidado de las existencias ya que éstas están expuestas a ser extraviadas o dañadas, y pueda así convertirse en pérdida. Este último resultado coincide con el estudio de investigación que realizó Gómez (2019) en el que concluyó como causa del problema que, la empresa no mantiene una de gestión de existencias por lo que no permite tener un control real de las existencias, trayendo como consecuencias pérdidas, robos, costos sobrevalorados afectando el efectivo de la compañía. Definió que a causas de la deficitaria gestión de inventarios

existen pérdidas en las ventas, tampoco existen medidas necesarias para hacer la rotación de inventarios cuando se necesite, entre los principales aspectos que afectan es que no existe un manual de funciones y políticas de gestión de inventarios. De igual forma, coincide con el estudio de investigación realizado por Malán (2019), en el que define a la problemática de su estudio, el proceso de control de inventarios es administrado y gestionado por una sola persona. Así mismo, no existen políticas en la gestión de inventarios y el personal encargado no cuenta con suficiente experiencia. Se concluyó que, la entidad no cuenta con un manual de funciones asignado a cada colaborador; por otro lado, no existe una ubicación adecuada en las existencias lo que dificulta la ubicación inmediata generando sobre tiempo en las labores que terminan formando parte de los costos de la empresa.

Por otro lado, en referencia a la sub categoría de abastecimiento en la compañía de servicio técnico, el encargado responsable del área del almacén no cuenta con el soporte necesario para realizar un análisis de todos los repuestos que han tenido una mayor rotación y demanda en un ejercicio determinado, por lo que la base de solicitud de requerimiento no es muy certero y esto repercute finalmente en que no se logre el desarrollo de la optimización en los plazos establecidos que tiene el taller por política, generando finalmente malestar en el cliente final. De acuerdo al análisis de los ratios financieros, en el indicador de periodo de permanencia de los inventarios podemos constatar el mal abastecimiento que estuvo realizando la compañía, siendo en el último ejercicio del análisis 2020 que las existencias tenían una permanencia de 65 días, el cual es demasiado el tiempo de permanencia de las existencias en el almacén, estos generan gastos de mantenimiento, alquiler de local, mano de obra, suministros de energía eléctrica, repercutiendo en la recuperación de la inversión puesta en la empresa. Estos resultados coinciden con la investigación realizada por Arguedas (2019), en el que define que, existe una diferencia del 16.62% de inexactitud del comparativo entre las existencias físicas versus las existencias que indica en el sistema logístico, así mismo se determina que, el pago por mano de obra a los colaboradores por la gestión de inventarios no justifica con la realidad del stock de inventarios. Se concluyó que la deficiencia en la productividad de la empresa es porque no existe un adecuado manejo de sus inventarios y tampoco cuentan con un manual de actividades para los colaboradores por lo que no permiten rendir con más eficiencia y a raíz de esto la empresa no genera mayor rentabilidad.

Por consiguiente, en la subcategoría de control de existencia los entrevistados manifiestan que la estructura que la compañía maneja no es lo suficientemente eficiente,

debido que sus registros se realizan de manera manual y no son sistematizados por lo que dificulta conocer el stock real que se tiene en los almacenes, este proceso genera problemas ya que el responsable del área presenta demoras en realizar los registros de la documentación para mantener el saldo de sus reportes actualizados. Por otro lado, el conteo para el control de las existencias se realiza de manera periódica, a lo que los demás entrevistados acotan que esto debería de realizarse de manera continua a fin de mantener siempre un stock actualizado con los repuestos que realmente se necesiten para la optimización de los productos. Así mismo, mantener los repuestos identificados en los anaqueles de manera ordenada ayudaría en sus procesos de producción. Estos resultados coinciden con el estudio realizado por Pucuna (2019), se obtuvo como resultado que, el personal a cargo del control de la existencia no tiene conocimiento académico y el trabajo que realiza es en base a su experiencia laboral; por otro lado, el área administrativa no toma en consideración las sugerencias del personal responsable de la gestión de inventarios. Se concluyó que los problemas planteados no solo afectan la atención de servicio al cliente final, sino que también existe una mala utilización de espacios el cuál podría ser utilizado en otras actividades que generen rentabilidad a la empresa; así mismo, se plantearon políticas, estrategias y manuales de funciones para la correcta gestión de inventarios. Así mismo, coincide con el estudio de investigación de Carmona (2017), en el que determinan que los procesos de control de mercaderías son deficientes y esto solo genera demoras, sino que también produce desabastecimiento. Se concluyó que la empresa no tiene un manual estratégico de inventarios por lo que no permite tener el nivel adecuado para hacer frente a las necesidades del mercado.

Finalmente, en la subcategoría de rotación de inventarios los análisis del ratio financiero de promedio de renovación de inventarios aplicados para los años 2018 a 2020 determina que las existencias tienen una rotación de 2 hasta 6 veces en los últimos tres años, los responsables realizan las proyecciones mediante un cuadro de requerimiento, pero esto no muy certero ya que el sistema que maneja empresa es de manera manual, por lo que los resultados darán un porcentaje de mínimo error, por otro lado los indicios de los ingresos y salidas de los repuestos se realizan a través de los vales de atenciones. Según Aching (2006), “es el indicador financiero que determina el tiempo de devolución que retorna la inversión en volverse efectivo, además, permite saber el número de veces que la mercadería rota en el mercado, y cuantas se repone en el almacén. Estos resultados coinciden con Jiménez (2020), en el que identifica que las estrategias propuestas por gerencia no son las suficientes para

llevar a cabo una eficiente gestión de inventarios, así mismo, se necesita más programas de capacitación para el personal y organización de documentación. Se concluyó que, si se contara con el apoyo de la organización la gestión de inventario daría mayores resultados positivos en los almacenes; por otro lado, el planteamiento de un sistema y capacitación constante al personal ayudaría a aumentar el rendimiento en el control de las existencias de los almacenes. Por otro lado, coincide con el estudio de Gómez (2017), se obtuvo como resultados que, los colaboradores muestran su conformidad en el planteamiento para la implementación de un sistema de inventarios porque ello brindaría la información de su stock más precisa y mejoraría en el cálculo de sus costos. Por otro lado, se identificó en la cartera de clientes que está teniendo pérdidas constantes, el motivo es porque la empresa no maneja un stock controlado y los clientes optan por otras alternativas. Se concluyó que la implementación de un sistema de control de inventarios permitirá mejoras en la empresa, rentabilidad y liquidez.

El presente trabajo de investigación será de aporte en la empresa de servicio técnico, porque adecuará nuevos lineamientos a las personas involucradas a la gestión de inventarios para tener un panorama claro de los procesos que se tienen que realizar, generando rentabilidades y cumplir con los objetivos esperados a los socios. Como primer punto se estableció una cadena de abastecimiento, que permita dar a conocer el nivel adecuado de las existencias y cuando deben ser repuestas para hacer frente a sus necesidades internas en el proceso de reparación de los artefactos y externas en la venta con sus clientes finales. Así mismo, se estructuró un procedimiento de requerimiento por parte del taller al área del almacén mediante un sistema integrado que va compuesto por la línea de productos y modelos que comercializa la marca a la que representa el servicio técnico, seguido de este filtro se catalogó los repuestos y accesorios con los códigos según los diagramas por el fabricante, de tal forma que no exista errores al momento que el técnico realice la solicitud de requerimiento al almacén generando demoras en volver a enviar lo solicitado y que todo esto finalmente recaiga en el cliente final. Por consiguiente, se estableció un manual de política de inventarios ya que este documento es fundamental en toda empresa, porque ayuda a mantener las funciones de cada trabajador de manera organizada y específicamente recaer en el encargo del almacén, porque en ello se instruirá los procedimientos de requerimiento para las órdenes de compra, procedimiento de solicitud y registro de requerimientos por parte del almacén y cronogramas establecidos para el inventariado físico que tendrá que realizar en las existencias.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

- Primera :** En el presente estudio de investigación se propuso establecer estrategias que permitan mejorar la gestión de los inventarios en la empresa de servicio técnico, por lo que en muchas ocasiones se abastece de repuestos que no tienen mayor rotación y que pueden tardar hasta 60 días para ser utilizadas en el taller o vendidas a los clientes finales. Por lo tanto, se planteó realizar manuales de procedimientos para el correcto abastecimiento y así mejorar el tiempo de permanencia disminuyendo en 28% en la proyección.
- Segunda :** De igual forma, en el análisis de tiempo de permanencia de los productos en el taller y entrega a los clientes finales, se determinó que no existe un control de las existencias adecuadas, estos tardan un promedio de ocho días para ser diagnosticado y solicitar los repuestos en el almacén. Por lo que se propuso implementar un sistema de requerimiento de repuestos a fin de reducir los tiempos en la optimización de artefactos.
- Tercero :** Así mismo, se determinó que la empresa de servicio técnico carece de un manual de políticas de inventario, por lo que el personal del almacén no tiene nociones claras del funcionamiento que tiene que realizar acerca del control de las existencias, proyección de abastecimientos, inventario físico de las existencias, requisitos necesarios para las salidas de las existencias, entre otros. Por ello se propuso la elaboración de un manual de políticas de inventario porque es la base para el desarrollo de sus actividades cotidianas.

5.2 Recomendaciones

- Primera :** Se recomienda a la empresa de servicio técnico implementar estrategias en la gestión de los inventarios, de tal forma que permita llevar un control adecuado de sus existencias y así poder hacer frente a las necesidades que tiene para el desarrollo de sus actividades en el centro de taller o venta para los clientes finales, permitiendo así mejorar la rentabilidad que se espera percibir.
- Segunda :** Se sugiere a la compañía aplicar los nuevos procedimientos para el uso y manejo de la gestión de inventarios mediante la implementación de un sistema, realizar capacitaciones constantes y evaluaciones al personal, de tal forma que permita reducir la alta demanda que tiene y genere las utilidades esperadas.
- Tercero :** Finalmente, se sugiere a la empresa implementar un manual de políticas de inventarios, flujogramas, que ayude al encargado del almacén a tener nociones claras acerca de sus actividades que tendrá que realizar para llevar el buen manejo y control de las existencias, además de la prevención ante la posibilidad de no contar con stock y que permita finalmente facilitar el desarrollo de las actividades en las demás áreas.

REFERENCIAS

- Agudelo, D., & López, Y. (2018). Dinámica de sistemas en la gestión de inventarios. *Ingenierías USBMed*, 9 (1).
https://www.researchgate.net/publication/322971598_Dinamica_de_sistemas_en_la_gestion_de_inventarios
- Durán, Y. (2012). Administración del inventario: elemento clave para la optimización de las utilidades en las empresas. *Revista Visión General*, 55 (78).
<https://www.redalyc.org/pdf/4655/465545892008.pdf>
- ESAN. (2016). *Gestión de inventarios y almacenes*. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/06/gestion-de-inventarios-y-almacenes/>
- ESAN. (2017). *¿Cómo mejorar la gestión de tus inventarios?* Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2017/12/como-mejorar-la-gestion-de-tus-inventarios/>
- FIAEP. (2014). *Control y manejo de inventario y almacén*. Obtenido de <https://dokumen.tips/reader/f/fiaep-control-y-manejo-de-inventario-y-almacen-2014pdf>
- Pinzón, I., Pérez, G., & Arango, M. (2010). Mejoramiento en la gestión de inventarios. *Revista Universidad EAFIT*, 46 (160).
<http://www.redalyc.org/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=21520989002>
- Arguedas, M. (2019). *Mejora de la productividad del almacén en una empresa comercializadora mediante la implementación de la gestión de inventarios*, Lima 2019. (Título de Ingeniera Industrial y Comercial). Universidad ESAN, Perú.
- Gómez, D. (2017). *Control interno de los inventarios y su incidencia en la rentabilidad de la empresa central de belleza sac*, Lima 2017. (Título de Contador Público). Universidad Autónoma, Perú.
- Carmona, R. (2017). *Sistema de gestión de inventarios para majitas sport*, Bogotá 2017. (Título de Ingeniero industrial). Universidad Católica de Colombia, Colombia.
- Coronel, K. (2017). *Diseño del manual de procedimientos para el control de inventario de la distribuidora ac-lexcell*. Milagro 2017. (Título de Ingeniero Comercial). Universidad Estatal del Milagro, Ecuador.

- Gómez, S. (2019). *Estrategias para mejorar la gestión del área de inventario, y la rentabilidad de la empresa Electroyent S.A. Guayaquil 2019* (Título de Contador Público). Universidad de Guayaquil, Ecuador.
- Infantes, C. (2019). *Implementación de un sistema de control de inventarios para mejorar los procesos de almacenamiento en una empresa proveedora de sistema contra incendios. Lima 2019* (Título de Ingeniero Industrial). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú.
- Jimenez, F. (2020). *Control interno y la gestión de inventarios en los almacenes de la empresa magensa materiales generales, 2018. Lima 2020.* (Título en Administración). Universidad Nacional Federico Villareal, Perú.
- Malán, G. (2019). *Diseño de manual de procedimientos para el control de inventarios para la empresa comercial cultura & negocios del cantón lago agrio, provincia de sucumbíos. Guayaquil 2019.* (Título en Ingeniera de Administración de Empresas). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador.
- Pucuna, F. (2019). *Diseño de un plan estratégico de control de inventario para la empresa distribuidores de industrias nacionales cía. Ltda. Guayaquil 2019.* (Título en Ingeniera Comercial). Universidad de Guayaquil, Ecuador.
- Robles, R. (2020). *Mejora del sistema de control de inventarios y su influencia en una empresa de fabricación de calzados de damas. Lima 2020.* (Título en Ingeniera Industrial). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú.
- Sunder, S. (1997). *Teoría de contabilidad y control.* Bogotá: Universidad Nacional de Colombia.
- Martínez Contreras, L. (1969). *Teoría Contable.* Universidad Autónoma de Nuevo León
- Vásquez, R., & Bongianino, C. (2008). *Principios de teoría contable.* Aplicación Tributaria S.A.
- Zapata, J. (2014). *Fundamentos de la gestión de inventarios.* Centro Editorial Esumer
- Moya, M. (1990). *Control de inventario y teoría de cola.* Universidad Estatal a Distancia.
- Vidal C. (2017). *Fundamentos de control y gestión de inventarios.* Universidad del Valle.
- Ishikawa, K. (1989). *Introducción al control de calidad.* Ishikawa
- Stoner, James (1996). *Administración.* Progreso S.A.
- Gomáriz, E., Biel, D., Matas, J., & Reyes, M. (1998). *Teoría de control diseño electrónico.* Universitat Politècnica de Catalunya, S.L
- Cruz, A. (2018). *Gestión de inventarios.* IC editorial.

- Montes, J. (2014). *Gestión de inventarios*. Elearning
- Dolores, M. (2015). Gestión de inventarios: Una Herramienta útil para mejorar la rentabilidad. *Departamento de Metodología de la Investigación FASTA*
<http://redi.ufasta.edu.ar:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/839/dolores%20molina.pdf?sequence=1>
- Carro Paz, R., & Gonzáles Gómez, D. (2013). *Gestión de Stocks*. Universidad Nacional de Mar de Plata
- Parra Guerrero, f. (2020). *Gestión de stocks*. Esic Editorial.
- Díaz, C. A. (2017). *Gestión de la cadena de abastecimiento*. Fondo editorial Areandino.
- Fraser, J., Leenders, M., & Flynn, A. (2011). *Administración de compras y abastecimiento*. Interamericana Editores, s.a.
- Mendoza Rivadeneira, M. T., & Cevallos Polanco, N. (2016). El abastecimiento estratégico y su aplicación en las empresas. *Universidad Libre, Sede Cartagena*, 11 (1).
<https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/saber/article/view/498/390>
- Groover, M. (1997). *Fundamentos de manufactura moderna*. Raeaia Maes.
- Olavatierra, J. (1999). *Conceptos generales de productividad, sistemas, normalización y competitividad*. Universidad Iberoamericana.
- Aching, C. (2006). *Ratios financieros y matemáticos de la mercadotecnia*. Juan Carlos Martínez Coll.
- Cruz, A. (2018). *Gestión de inventarios*. IC editorial.
- Carhuancho, I., Nolzco, F., Sicheri, L., Guerrero, M., y Casana, K. (2019). *Metodología para la investigación holística*. UIDE.
- Hernández, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas Cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill educación.
- Hurtado, J. (2000). *Metodología de la investigación holística*. Fundación Sygal.
- Vásquez, C., y Arango, S. (2011). *Propuesta metodológica para la investigación comprensiva: interacciones comunicativas en un entorno virtual de aprendizaje*. Lasallista Investig, 113.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación quinta edición*. Mc Graw Hill educación.
- CIFE. (2016). *Metodología del registro documental para la búsqueda y organización de la información científica*. Obtenido de
https://issuu.com/cife/docs/metodolog__a_registro_documental_1.

- Heinemann, K. (2007). *Introducción a la metodología de la investigación empírica en las ciencias del deporte*. Paidotribo.
- Acevedo, A., y Lopez, A. (2004). *El proceso de la entrevista conceptos y modelos*. Limusa.
- Sánchez, H., Reyes, C. |., y Mejía, K. (2018). *Manual de términos de investigación científica, tecnológica y humanística*. Universidad Ricardo Palma.
- Penalva, C., Alaminos, A., Francés, F., y Santacreu, Ó. (2015). *La investigación cualitativa técnicas de investigación y análisis con atlas TI*. Pydlos ediciones.
- Okuda, M., & Gómez, C. (2005). Métodos en investigación cualitativa: triangulación, *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 34 (1).
<https://www.redalyc.org/pdf/806/80628403009.pdf>
- Domínguez, G. (2014). *Gestión administrativa de proceso comercial*. Logroño.
- ISCTE. (2011). A importância da certificação de sistemas de gestão da qualidade em Portugal. *Revista Portuguesa e Brasileira de Gestão*, 10 (1-2)
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=388539127006>
- Galiana Vásquez, J. L. (2018). *Manual de gestión de compras para logísticos*. Punto rojo libros, S.L.
- Vargas, M. (2020). *Fundamentos de la contabilidad*. Shutterstock.
- Murguía, E. G., Ocegueda, M. E., & Castro Medina, E. (2006). *Teoría de las organizaciones*. Umbral.
- Medina Giopp, A. (2005). *Gestión por procesos y creación de valor público: un enfoque analítico*. Búho.
- Álvarez Torres, M. (1996). *Manual para elaborar manuales de políticas y procedimientos*. Panorama editorial, S.A.
- Mantilla, S. A. (2005). *Auditoría del control interno*. Ecoe ediciones.
- Adam, E. E., & Ebert, R. J. (1991). *Administración de la producción y las operaciones: conceptos, modelos y funcionamiento*. Pearson educación.
- Figuerola, G., Paladines, J., Paladines, J., Caicedo, C., y Romero, M. (2017). *Modelo de plan estratégico de sistemas para la gestión y organización a través de una plataforma informática*. Área de innovación y desarrollo, S.L.
- Gitman, L., & Joehnk, M. (2005). *Fundamento de inversiones*. Pearson Educación, S.A.
- Cuatrecasas Arbós, L. (2011). *Organización de la producción y dirección de operaciones*. Diaz de Santos, S.A.
- García, E. S. (1994). *Teoría económica de la empresa*. Lavel, S.A.

- Harvard Business Essentials. (2006). *Toma de decisiones para conseguir mejores resultados*. Deusto.
- Estupiñán Gaitán, R. (2008). *Estados financieros básicos bajo NIC/NIFF*. Ecoe ediciones Ltda.
- Reyes Ponce, A. (2004). *Administración moderna*. Limusa S.A.
- Rincón Soto, C. (2011). *Costos para mype*. Ecoe.
- Huapaya, P. (2011). ¿Cuál es el tratamiento tributario de las mermas y desmedros de existencias? *Actualidad Empresarial*, 1(277), 4-6.
- Johansen, O. (2004). *Introducción a la teoría general de sistemas*. Editorial Limusa, S.A
- Hurtado, J. (2010). *Teoría general de sistemas un enfoque hacia la ingeniería de sistemas*. Fundación universitaria San Martín.
- Robbins, S. & Coulter, M. (2005). *Administración*. Pearson educación, S.A.
- Companys, R. & Corominas, A. (1988). *Planificación y rentabilidad de proyectos industriales*. Marcombo.
- Aguirre, G. (2004). *Sistema de Costeo: la asignación del Costo Total a Productos y Servicios*. Fundación de la Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano
- Carreño, A. (2011). *Logística de la A a la Z*. Fondo Editorial de la PUCP.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: Estrategias de mejora para la gestión de inventarios en una empresa de servicio técnico, Lima 2021

Problema general	Objetivo general	Categoría 1: Gestión de Inventarios	
		Sub categorías	Indicadores
¿Cómo mejorar la gestión de inventarios en una empresa de servicio técnico, Lima 2021?	Proponer estrategias para la mejora en la gestión de inventarios en una empresa de servicio técnico, Lima 2021.	Abastecimiento	1. Generación de OC
			2. Confirmación de disponibilidad del proveedor
			3. Recepción de mercadería
		Control de Existencias	4. Registro de mercadería en el sistema
			5. Control de inventarios físicos
		Rotación de inventarios	6. Control de documentación interna – GR / FT / BV
			7. Planificación
			8. Ingreso de existencias
			9. Salida de existencias
Problemas específicos	Objetivos específicos	Categoría 2: Estrategias en la gestión de inventarios	
¿Cuál es la situación de gestión de inventarios en una empresa de servicio técnico, Lima 2021?	Analizar la gestión de inventarios en una empresa de servicio técnico, Lima 2021	1. Diseñar y proponer una cadena de abastecimiento 2. Diseñar un sistema de distribución a los centros de talleres 3. Establecer un manual de políticas	
¿Qué factores inciden para el nivel adecuado de stock en la gestión de inventarios en una empresa de servicio técnico, Lima 2021?	Identificar los factores a considerar para el nivel adecuado de stock en la gestión de inventarios en una empresa de servicio técnico, Lima 2021.		
Tipo, nivel y método	Población, muestra y unidad informante	Técnicas e instrumentos	Procedimiento y análisis de datos
Sintagma: Holístico. Diseño: Explicativo Tipo: Proyectiva. Nivel: Comprensivo. Método: Inductivo, Deductivo y Analítico.	Población: Empresa de Servicio técnico Muestra: comprobante de pago, vale de atenciones, reportes, otros. Unidad informante: almacenero, jefe de taller y administradora	Técnicas: Análisis documental. Entrevista. Instrumentos: Registro documental. Guía de entrevista	Procedimiento: Análisis de datos: Atlas ti 8. Triangulación.



INTRODUCCIÓN

El objetivo del presente manual de políticas de inventario tiene como prioridad establecer un adecuado funcionamiento y procedimiento en las gestiones de los inventarios de la empresa de servicio técnico, el cual detalla la información precisada desde el ingreso de la mercadería hasta la entrega de las misma que deberá de cumplir el personal encargado del almacén.

1. Aspecto general

Se deberá considerar los siguientes puntos para la correcta aplicación del manual:

- a) El manual será entregado en formato digital e impresa a las personas que son participe en la gestión de inventarios.
- b) El desarrollo de los procesos está dirigido específicamente para el área del almacén porque es el encargado de la distribución y control de las existencias
- c) Cualquier cambio en los procedimientos serán actualizados en el manual y enviados vía correo a los involucrados.
- d) El manual está diseñado de forma específica para el uso y desarrollo para los involucrados en el área del almacén.
- e) Los usuarios del manual, deberán manifestar sugerencias o cambios que afecten el contenido con el fin de garantizar la mejora.

2. Objetivo

El manual de políticas de inventarios tiene como objetivo determinar los principales procesos que se deben aplicar en la empresa de servicio técnico para mantener de forma equilibrada el stock de las existencias y así poder hacer frente a su demanda y necesidades internas. Además, de las funciones que deberá realizar el encargado del almacén para poder lograr el objetivo de la compañía.

3. Alcance

Estos procedimientos tienen alcance a la gestión de inventarios en la empresa de servicio técnico. En tal sentido el manual de política de inventarios, recae específicamente en el área del almacén porque es el encargado y responsable del manejo y control de las existencias en las actividades de la compañía.

4. Responsables

- a) **Jefe de almacén:** Personal responsable de mantener el control y manejo de las existencias en la compañía para el desarrollo de las actividades.

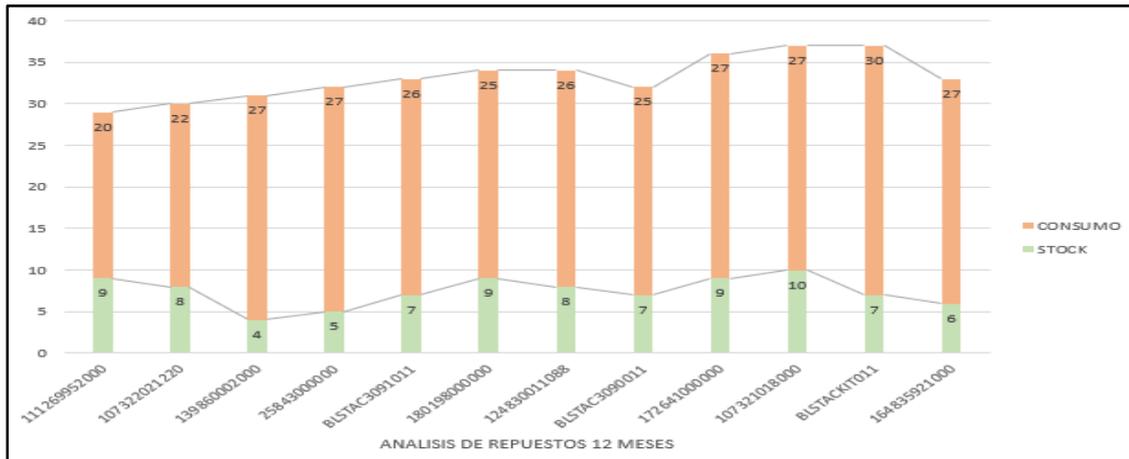
b) **Jefe de taller:** Personal responsable de realizar el requerimiento de los accesorios y repuestos para las reparaciones de los artefactos electrodomésticos.

c) **Contabilidad:** Verifica las documentaciones para el ingreso en el sistema contable.

5. Procedimiento para la gestión de inventarios

5.1. Abastecimiento

a) **Análisis:** Se procederá a realizar una revisión de los repuestos y accesorios que tuvieron mayor rotación en los 12 últimos meses.



b) **Solicitud de Requerimiento:** Realizado el análisis de los repuestos y accesorios el jefe del almacén realizará la solicitud de requerimiento con las cantidades necesarias en base a los resultados obtenidos en el análisis al fabricante.



SERVICIO TECNICO SAC
Av. Aramburu - Surquillo
Telf: (511) 700-0000

ORDEN DE COMPRA No 2021- 097

Señores:	FABRICANTE DE REPUESTOS	Fecha:	08/11/2021
Dirección:	Av. Miguel Dasso, San Isidro	Aprobado:	GG
Atención:	Sr. Augusto - Ejecutivo de Venta		

ITEM	CODIGO	CAT	DESCRIPCIÓN	CANT.	VALOR UNIT.	VALOR TOTAL
1	111269952000	PART	PART OSTER MOTOR ENSAMB PROBH 2V 220V	30	S/60.55	S/1,816.50
2	107322021220	PART	RPTO,OST,MOTOR MASTER C / ENGRAN BATIDORA	30	S/50.26	S/1,507.80
3	139860002000	PART	PART OSTER PIN XPERT	30	S/1.94	S/58.20
4	258430000000	PART	ACC OSTER, VASO VIDRIO TRADICIONAL GRANEL N	30	S/23.14	S/694.20
5	BLSTAC3091011	PART	CUCHILLA LICUADORA XT 2	30	S/38.01	S/1,140.30
6	180198000000	PART	COUPLING.MAGNET.OP	30	S/7.44	S/223.20
7	124830011088	PART	PART OSTER BASE CROMADA DE LICUADORA 250	30	S/34.78	S/1,043.40
8	BLSTAC3090011	PART	ACCESORIO LICUADORA CUCHILLA RODAMIENTOS	30	S/62.74	S/1,882.20
9	172641000000	PART	PART OSTER ACOPLE DE HULE XPERT	30	S/4.69	S/140.70
10	107321018000	PART	PART OSTER,BATIDORES MODELO 2600	30	S/3.29	S/98.70
11	BLSTACKIT011	PART	ACC OSTER KIT ACOPLE LICUAD BLISTER	30	S/5.29	S/158.70
12	164835921000	PART	MTR.ASY.RMB.ROHS.220V.SRV	30	S/63.11	S/1,893.30
					SUB TOTAL	S/10,657.20
					IGV (18%)	S/1,918.30
					TOTAL	S/12,575.50

CONDICIONES GENERALES:

Precio:	Expresados en Nuevos Soles
Lugar de entrega:	Sede Callao_Av. Oscar R. Benavides
Fecha despacho:	Inmediata
Horario de entrega:	L-V: 9:00am a 3:30pm/S: 8:30am a 11:30am
Contacto:	Sr. Angel Zarate
Forma de Pago:	Factura a 60 días
Observaciones:	Los artículos deben ser entregados de acuerdo a las especificaciones técnicas indicadas en la Orden de Compra, adjuntando O/C, factura y guía de remisión. Ante cualquier incumplimiento ILAE se reserva el derecho de anular la presente Orden de

- c) Recepción de mercadería: Se procederá a revisar y recepcionar la mercadería en la dirección registrada de la orden de compra, posterior a ello se procederá a ordenar en los anaques de los almacenes según el orden establecido por el jefe del almacén.



- d) Registro de mercadería: Recepcionada la mercadería, el responsable del almacén procederá a actualizar los saldos en el sistema de gestión de inventarios, el cual deberá coincidir las existencias físicas con las existencias en sistema.

MODELO	LINEA	CODIGODESPACHO	DESCRIPCION	CATEGORIA REPUESTO	COMPATIBLE	SALDO ACTUAL	REQUERIMIENTO STOCK
FPSTHM2600-051	BATIDORA	127207023000	PART OSTER ENGRANAJE 2532	ENGRANAJE	FPSTHM2600-05	23	2 21
FPSTHM260R-051	BATIDORA	127207023000	PART OSTER ENGRANAJE 2532	ENGRANAJE	FPSTHM2600-05	23	2 21
002600-051-000	BATIDORA PEDESTAL	107321010000	ENGRANAJE	ENGRANAJE	002600-051-000	23	9 14
002600-051-000	BATIDORA PEDESTAL	107321018000	PART OSTER,BATIDORES MODELO 2600	BATEIDORES	002600-051-000	31	15 16
002600-051-000	BATIDORA PEDESTAL	107322021220	RPTO_OST_MOTOR MASTER C / ENGRAN BATIDORA 2601	MOTOR	002600-051-000	65	16 49
002600-051-000	BATIDORA PEDESTAL	120533074220	PART OSTER, MOTOR C / ENGRANAJE ENSAMB BAT 2700	MOTOR	002600-051-000	22	6 16
002601-051-000	BATIDORA PEDESTAL	107321010000	ENGRANAJE	ENGRANAJE	002600-051-000	23	9 14
002601-051-000	BATIDORA PEDESTAL	107322021220	RPTO_OST_MOTOR MASTER C / ENGRAN BATIDORA 2601	MOTOR	002600-051-000	65	16 49
002601-051-000	BATIDORA PEDESTAL	120533074220	PART OSTER, MOTOR C / ENGRANAJE ENSAMB BAT 2700	MOTOR	002600-051-000	22	6 16
002610-051-000	BATIDORA PEDESTAL	123481050000	ENGRANAJE	ENGRANAJE	002610-051-000	25	5 20
FPSTSMPL1-053	BATIDORA PEDESTAL	170728042000	PART OSTER ENGRANAJES FPSTSMPL1	ENGRANAJE	FPSTSMPL1-053	20	3 17
FPSTSMPL2-053	BATIDORA PEDESTAL	170728042000	PART OSTER ENGRANAJES FPSTSMPL1	ENGRANAJE	FPSTSMPL1-053	20	3 17
BVSTDCDR5B-053	CAFETERA	119939040220	PART OSTER HEATER ASSY 220V	RESISTENCIA CALEFACTOR	BVSTDCDR5B-0	34	2 32
BVSTDCDR5B-053	CAFETERA	119939043220	PART OSTER THERMOSTATO 3301	THERMOSTATO	BVSTDCDR5B-0	24	1 23
BVSTDCDR5B-053	CAFETERA	186023045000	PART OSTER FILTER BVSTDCDR5R	FILTRO	BVSTDCDR5B-0	19	6 13
BVSTDCDR5R-053	CAFETERA	119939040220	PART OSTER HEATER ASSY 220V	RESISTENCIA CALEFACTOR	BVSTDCDR5B-0	34	2 32
BVSTDCDR5R-053	CAFETERA	186023045000	PART OSTER FILTER BVSTDCDR5R	FILTRO	BVSTDCDR5B-0	19	6 13
BVSTDCDWX20B-053	CAFETERA	142352018220	PART OSTER RESISTENCIA 4401	RESISTENCIA CALEFACTOR	BVSTDCDWX20	25	7 18
BVSTDCS12B-053	CAFETERA	186038032000	PART OSTER FILTER BVSTDCDW12R	FILTRO	BVSTDCS12B-05	25	4 21
BVSTEM6601R-053	CAFETERA ESPRESSO	150444025000	PART OSTER, VALVULA DE PASO BVSTEM6601	VALVULA DE PASO	BVSTEM6601R-(-	19	1 18
BVSTEM6601R-053	CAFETERA ESPRESSO	150444036220	PART,OSTER,TARJETA PCB DE PODER,BVSTEM6601-053	UNIDAD MAINBOARD	BVSTEM6601R-(-	22	6 16
BVSTEM6601R-053	CAFETERA ESPRESSO	150444057220	PART OSTER RESISTENCIA CALEFACTOR PARA	RESISTENCIA CALEFACTOR	BVSTEM6601R-(-	23	1 22
BVSTEM6601R-053	CAFETERA ESPRESSO	150444106220	PART OSTER CALEFACTOR DE VAPOR ENSAMBLAD	RESISTENCIA CALEFACTOR	BVSTEM6601R-(-	34	4 30
BVSTEM6601S-053	CAFETERA ESPRESSO	150444025000	PART OSTER, VALVULA DE PASO BVSTEM6601	VALVULA DE PASO	BVSTEM6601R-(-	19	1 18
BVSTEM6601S-053	CAFETERA ESPRESSO	150444036220	PART,OSTER,TARJETA PCB DE PODER,BVSTEM6601-053	UNIDAD MAINBOARD	BVSTEM6601R-(-	22	6 16

5.2. Requerimiento de solicitud de taller al almacén

- a) Identificación atención en garantía o facturable: Recepcionado el artefacto en el centro del taller, el área de atención al cliente deberá de identificar con el comprobante de compra si el producto está dentro del año de garantía; de estar dentro del año de garantía se apertura una orden de trabajo bajo la condición de “garantía”, de superar el año de la

compra, se apertura una orden de trabajo bajo la condición de “facturable”. Bajo este punto nace la condición de cobrar la mano de obra más los repuestos utilizados a la marca o al cliente final.

- b) Diagnóstico y solicitud de repuesto: El técnico se encargará de diagnosticar la falla del electrodoméstico y solicitar los repuestos y accesorios que se requieran para la optimización en el sistema que se diseñó, el cual contempla los códigos según el diagrama enviado por el fabricante, así evitar errores en la solicitud y demoras.

REQUERIMIENTO SERVICIO TECNICO

LINEA	MODELO
LICUADORA	000250-022-053
BATIDORA	004126-053-000
BATIDORA PEDE...	004128-053-000
CAFETERA	004134-053-000
CAFETERA ESPRL...	004172-051-000
DESJUMEDCEDL...	004172-053-000
EXTRACTOR	004555-053-000
OLLA ARROZERA	006805-053-000

DIAGRAMA

SOLICITUD DE REQUERIMIENTO DE REPUESTOS Y ACCESORIOS

FECHA	09/11/2021	# DE VALLE	4
CONDICION	GARANTIA	ORDEN DE TRAB	56340
TECNICO	AYALOS ALARCON CRISTHAN D ANGELO	TALLER	COLONIAL

CODIGO	DESCRIPCION	CANTIDAD
1 12483001088	PART OSTER BASE CROMADA DE LICUADORA 250	1
2 11263952000	PART OSTER MOTOR ENG AMB PROBH 2V 220V	1
3 BLSTACKIT01	ACC OSTER KIT ACOPLE LICUAD BLISTER	1
4 24397010083	PART OSTER SOBRETAPA LICUAD CLASICA	1
5 25843000000	ACC OSTER, VASO VIDRIO TRADICIONAL GRAN MELJ	1
6 10732010000	PART OSTER BATIDORES MODELO 2600	1
7 10732010000	ENGRANAJE	1
8 10732020220	RFTO,OST,MOTOR MASTER C / ENGRAN BATIDORA 2601	1

MODELO	CATEGORIA	CODIGODESR	DESCRIPCION	COMPATIBLE	Suma de STOCK
000250-022-053	CHASIS	12483001088	PART OSTER	000250-022-053	7
000250-022-053	MOTOR	11263952000	PART OSTER	000250-022-053 / E	118
000250-022-053	PIN DE ACOPI	BLSTACKIT01	ACC OSTER K	000250-022-053 / E	4
000250-022-053	TAPA	24397010083	PART OSTER	000250-022-053	5
000250-022-053	VASO	25843000000	ACC OSTER,	000250-022-053 / O	12
Total General					206

100

Anexo 3: Instrumento cuantitativo

Ficha de registro documental

Título del documento:	Estado de Situación Financiera	
Período o año:	2018-2019-2020	
Objetivo del documento:	Descripción del documento:	El documento responde al área o institución:
El principal objetivo de los estados financieros es informar a los directivos o socios sobre la situación económica en la que se encuentra la empresa, representado a través de informes financieros de un periodo económico determinado, que ayudará a la toma de decisiones para mejorar u optar por otras alternativas.	Son informes financieros que consta de los activos, pasivos y patrimonios. Estos informes permitirán conocer los derechos y deberes que tiene la empresa en un periodo determinado. Así mismo, deben ser presentadas en base a las normas internacionales de información financiera.	Departamento de Contabilidad

Nro.	Nombre del Documento	Descripción	Datos que brinda el documento	Indicadores de medición	Análisis/resumen
-------------	-----------------------------	--------------------	--------------------------------------	--------------------------------	-------------------------

					<p>De acuerdo a los valores obtenidos por el indicador, podemos determinar que por cada sol de deuda que presenta a un plazo corto, la empresa cuenta con 1.95; 1.65 y 1.82 por respaldarse en el activo corriente, para los años 2018; 2019 y 2020. Siendo en el año 2018 el mayor puntaje, podemos determinar que la compañía también podría realizar otras inversiones con la liquidez que dispone, ya sea de cotizaciones en bolsa o depósitos a largo plazo que generen intereses a favor de la compañía. Así mismo, podría optar en la cancelación total de sus pasivos corrientes, a fin de que los estados financieros muestren nuevos indicadores favorables, siendo esto de mucha atención para las entidades financieras.</p>
--	--	--	--	--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Ficha de registro documental

Título del documento:	Estado de resultados integrales	
Período o año:	2018-2019-2020	
Objetivo del documento:	Descripción del documento:	El documento responde al área o institución:
Es un informe muy importante para los socios ya que permite analizar de forma panorámica, si la compañía está generando realmente las ventas esperadas, si los gastos proyectados están dentro del rango o si están cumpliendo con la utilidad trazada.	Es un informe que detalla los ingresos que ha generado la compañía en un periodo determinado, los gastos que se ha generado a consecuencia de las ventas que se realizaron y finalmente detalla la utilidad que se obtuvo.	Departamento de Contabilidad

Nro.	Nombre del Documento	Descripción	Datos que brinda el documento	Indicadores de medición	Análisis/resumen																																																																								
2	Estado de resultados integrales	Estructurado específicamente por las cuentas de los ingresos y gastos que la compañía ha incurrido en un determinado ejercicio económico.	Periodo promedio de permanencia de inventarios. Periodo promedio de renovación inventarios	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: right;">2018</td> <td style="text-align: center;"><u>Inventarios</u></td> <td style="text-align: center;">=</td> <td style="text-align: center;"><u>581,221</u></td> <td style="text-align: center;">=</td> <td style="text-align: center;">145</td> </tr> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;">Costodeventas/360</td> <td></td> <td style="text-align: center;">1,447,091/360</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: right;">2019</td> <td style="text-align: center;"><u>Inventarios</u></td> <td style="text-align: center;">=</td> <td style="text-align: center;"><u>810,404</u></td> <td style="text-align: center;">=</td> <td style="text-align: center;">97</td> </tr> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;">Costodeventas/360</td> <td></td> <td style="text-align: center;">2,997,798/360</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: right;">2020</td> <td style="text-align: center;"><u>Inventarios</u></td> <td style="text-align: center;">=</td> <td style="text-align: center;"><u>804,535</u></td> <td style="text-align: center;">=</td> <td style="text-align: center;">65</td> </tr> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;">Costodeventas/360</td> <td></td> <td style="text-align: center;">4,444,838/360</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: right;">2018</td> <td style="text-align: center;"><u>Costodeventas</u></td> <td style="text-align: center;">=</td> <td style="text-align: center;"><u>1,447,091</u></td> <td style="text-align: center;">=</td> <td style="text-align: center;">2.49</td> </tr> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;">Inventarios</td> <td></td> <td style="text-align: center;">581,221</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: right;">2019</td> <td style="text-align: center;"><u>Costodeventas</u></td> <td style="text-align: center;">=</td> <td style="text-align: center;"><u>2,997,798</u></td> <td style="text-align: center;">=</td> <td style="text-align: center;">3.70</td> </tr> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;">Inventarios</td> <td></td> <td style="text-align: center;">810,404</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: right;">2020</td> <td style="text-align: center;"><u>Costodeventas</u></td> <td style="text-align: center;">=</td> <td style="text-align: center;"><u>4,444,838</u></td> <td style="text-align: center;">=</td> <td style="text-align: center;">5.52</td> </tr> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;">Inventarios</td> <td></td> <td style="text-align: center;">804,535</td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	2018	<u>Inventarios</u>	=	<u>581,221</u>	=	145		Costodeventas/360		1,447,091/360			2019	<u>Inventarios</u>	=	<u>810,404</u>	=	97		Costodeventas/360		2,997,798/360			2020	<u>Inventarios</u>	=	<u>804,535</u>	=	65		Costodeventas/360		4,444,838/360			2018	<u>Costodeventas</u>	=	<u>1,447,091</u>	=	2.49		Inventarios		581,221			2019	<u>Costodeventas</u>	=	<u>2,997,798</u>	=	3.70		Inventarios		810,404			2020	<u>Costodeventas</u>	=	<u>4,444,838</u>	=	5.52		Inventarios		804,535			<p>De acuerdo a los resultados obtenidos, la empresa fue descendiendo el periodo de permanencia de sus inventarios en la empresa, se obtiene que, para el año 2018 tardaba un estimado 145 días de permanencia, en el 2019 aproximadamente 97 días y finalmente en el 2020 tarda alrededor de 65 días, el cual sigue siendo demasiado el tiempo de permanencia de las existencias en el almacén, estos generan gastos de mantenimiento, alquiler de local, mano de obra, suministros de energía eléctrica, repercutiendo en la recuperación de la inversión puesta en la empresa.</p> <p>De la información extraída, podemos indicar que la empresa fue incrementando la renovación de sus inventarios de manera progresiva, en el 2018 siendo de 3 veces por año, en el 2019 de hasta 4 veces y finalmente para el 2020 de hasta 6 veces por cada unidad de negocio, estos indicadores resultan favorables para la compañía debido que, a mayor rotación de los inventarios significa que sus ventas tienen mayor rotación, por lo que se debería profundizar el manejo y control correcto de las mismas a fin de evitar pérdidas innecesarias y que estos puedan repercutir finalmente en las utilidades que se espera obtener. También podemos indicar que, al tener una participación considerable del casi 50% del total de sus activos, se deberían implementar mayores inversiones en publicidades.</p>
2018	<u>Inventarios</u>	=	<u>581,221</u>	=	145																																																																								
	Costodeventas/360		1,447,091/360																																																																										
2019	<u>Inventarios</u>	=	<u>810,404</u>	=	97																																																																								
	Costodeventas/360		2,997,798/360																																																																										
2020	<u>Inventarios</u>	=	<u>804,535</u>	=	65																																																																								
	Costodeventas/360		4,444,838/360																																																																										
2018	<u>Costodeventas</u>	=	<u>1,447,091</u>	=	2.49																																																																								
	Inventarios		581,221																																																																										
2019	<u>Costodeventas</u>	=	<u>2,997,798</u>	=	3.70																																																																								
	Inventarios		810,404																																																																										
2020	<u>Costodeventas</u>	=	<u>4,444,838</u>	=	5.52																																																																								
	Inventarios		804,535																																																																										

Anexo 4: Instrumento cualitativo

Guía de entrevista

(Instrumento cualitativo)

Datos:

Cargo o puesto en que se desempeña:	
Nombres y apellidos	
Código de la entrevista	
Fecha	
Lugar de la entrevista	

Nro.	Sub categoría	Preguntas de la entrevista
1	Abastecimiento	¿Cuál es su percepción respecto a la recepción y distribución de la mercadería entre los almacenes de la compañía?
2	Control de Existencias	¿De qué manera facilitarían los procesos el registro de los inventarios en el sistema de la empresa?
		¿Cómo realizan el control de sus inventarios en el almacén?
		¿Cómo influye el control de la documentación con el control de las existencias?
3	Rotación de inventarios	¿De qué manera realiza la planificación para el abastecimiento de las existencias?
		¿Cuáles son los indicios para el ingreso o salida de las existencias?

Anexo 5: Fichas de validación de los instrumentos cuantitativos

 Universidad Norbert Wiener		Facultad de Ingeniería y Negocios							
CERTIFICADO DE EVALUACIÓN DE CONTENIDO DE LA ENTREVISTA A ADMINISTRADORA, JEFE DE ALMACEN Y JEFE DE TALLER									
N°.	Formulación de los ítems/ preguntas abiertas	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Construcción gramatical ³		Observaciones	Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No		
1	¿Cuál es su percepción respecto a la recepción y distribución de la mercadería entre los almacenes de la compañía?	X		X		X			
2	¿De qué manera facilitarían los procesos el registro de los inventarios en el sistema de la empresa?	X		X		X			
3	¿Cómo realizan el control de sus inventarios en el almacén?	X		X		X			
4	¿Cómo influye el control de la documentación con el control de las existencias?	X		X		X			
5	¿De qué manera realiza la planificación para el abastecimiento de las existencias?	X		X		X			
6	¿Cuáles son los indicios para el ingreso o salida de las existencias?	X		X		X			

DE APLICABILIDAD DE LA ENTREVISTA:

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Nombres y Apellidos	Fernando Alexis Nolzco Labajos	DNI N°	400961822
Condición en la universidad	Docente metodólogo	Teléfono / Celular	947480893
Años de experiencia	19 años	Firma	
Título profesional/ Grado académico	Licenciado/ doctor		
Metodólogo/ temático	Metodólogo	Lugar y fecha	Setiembre del 2021

¹Pertinencia: La pregunta abierta corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: La pregunta abierta es apropiado para representar al componente o subcategoría específica del constructo
³Construcción gramatical: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado de la pregunta, es abierta y permite que el entrevistado se desenvuelva.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando las preguntas formuladas son suficientes para medir la subcategoría.

 Universidad Norbert Wiener		Facultad de Ingeniería y Negocios					
FICHA DE EVALUACIÓN DEL REGISTRO DOCUMENTAL							
Título del documento:		Estados Financieros					
Periodo o año:		2020-2021					
Objetivo del documento:		Descripción del documento:				El documento responde al área o institución:	
El principal objetivo de los estados financieros es informar a los directivos o socios sobre la situación económica en la que se encuentra la empresa, representado a través de informes financieros de un periodo económico determinado, que ayudará a la toma de decisiones para mejorar o optar por otras alternativas.		Son informes financieros que consta de los activos, pasivos y patrimonios. Estos informes permitirán conocer los derechos y deberes que tienen la empresa en un periodo determinado. Así mismo, estas deben ser presentadas en base a las normas internacionales de información financiera.				Departamento de Contabilidad	

CERTIFICADO DE EVALUACIÓN DE REGISTRO DOCUMENTAL

N.º	Documentos	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Observaciones	Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No		
1	Estado de Situación Financiera	X		X		X			
2	Estado Resultados Integrales	X		X		X			

OPINIÓN DE APLICABILIDAD DEL REGISTRO DOCUMENTAL:

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Nombres y Apellidos	Fernando Alexis Nolzco Labajos	DNI N°	400961822
Condición en la universidad	Docente metodólogo	Teléfono / Celular	947480893
Años de experiencia	19 años	Firma	
Título profesional/ Grado académico	Licenciado/ doctor		
Metodólogo/ temático	Metodólogo	Lugar y fecha	Setiembre del 2021

¹Pertinencia: La pregunta abierta corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: La pregunta abierta es apropiado para representar al componente o subcategoría específica del constructo
³Construcción gramatical: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado de la pregunta, es abierta y permite que el entrevistado se desenvuelva.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando las preguntas formuladas son suficientes para medir la subcategoría.



Universidad
Norbert Wiener

Facultad de Ingeniería y Negocios

CERTIFICADO DE EVALUACIÓN DE CONTENIDO DE LA ENTREVISTA ADMINISTRADORA, JEFE DE ALMACEN Y JEFE DE TALLER

N°.	Formulación de los ítems/ preguntas abiertas	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Construcción gramatical ³		Observaciones	Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No		
1	¿Cuál es su percepción respecto a la recepción y distribución de la mercadería entre los almacenes de la compañía?	X		X		X			
2	¿De qué manera facilitarían los procesos el registro de los inventarios en el sistema de la empresa?	X		X		X			
3	¿Cómo realizan el control de sus inventarios en el almacén?	X		X		X			
4	¿Cómo influye el control de la documentación con el control de las existencias?	X		X		X			
5	¿De qué manera realiza la planificación para el abastecimiento de las existencias?	X		X		X			
6	¿Cuáles son los indicios para el ingreso o salida de las existencias?	X		X		X			

DE APLICABILIDAD DE LA ENTREVISTA:

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [.....] No aplicable [.....]

Nombres y Apellidos	Norma Betzabe Vera Ortíz	DNI N°	400961822
Condición en la universidad	Docente Contratada a tiempo Parcial	Teléfono / Celular	947480893
Años de experiencia	18 años	Firma	
Título profesional/ Grado académico	Contadora y Administradora/ Magister en Gestión Empresarial		
Metodólogo/ temático	Temática	Lugar y fecha	02/10/2021

¹Pertinencia: La pregunta abierta corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: La pregunta abierta es apropiado para representar al componente o subcategoría específica del constructo

³Construcción gramatical: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado de la pregunta, es abierta y permite que el entrevistado se desenvuelva.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando las preguntas formuladas son suficientes para medir la subcategoría.



Universidad
Norbert Wiener

Facultad de Ingeniería y Negocios

FICHA DE EVALUACIÓN DEL REGISTRO DOCUMENTAL

Título del documento:	Estados Financieros	
Periodo o año:	2020-2021	
Objetivo del documento:	Descripción del documento:	El documento responde al área o institución:
El principal objetivo de los estados financieros es informar a los directivos o socios sobre la situación económica en la que se encuentra la empresa, representado a través de informes financieros de un periodo económico determinado, que ayudará a la toma de decisiones para mejorar o optar por otras alternativas.	Son informes financieros que consta de los activos, pasivos y patrimonios. Estos informes permitirán conocer los derechos y deberes que tienen la empresa en un periodo determinado. Así mismo, estas deben ser presentadas en base a las normas internacionales de información financiera.	Departamento de Contabilidad

CERTIFICADO DE EVALUACIÓN DE REGISTRO DOCUMENTAL

N°.	Documentos	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Observaciones	Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No		
1	Estado de Situación Financiera	X		X		X			
2	Estado Resultados Integrales	X		X		X			

OPINIÓN DE APLICABILIDAD DEL REGISTRO DOCUMENTAL:

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [.....] No aplicable [.....]

Nombres y Apellidos	Norma Betzabe Vera Ortíz	DNI N°	400961822
Condición en la universidad	Docente Contratada a tiempo Parcial	Teléfono / Celular	947480893
Años de experiencia	18 años	Firma	
Título profesional/ Grado académico	Contadora y Administradora/ Magister en Gestión Empresarial		
Metodólogo/ temático	Temática	Lugar y fecha	02/10/2021

¹Pertinencia: La pregunta abierta corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: La pregunta abierta es apropiado para representar al componente o subcategoría específica del constructo

³Construcción gramatical: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado de la pregunta, es abierta y permite que el entrevistado se desenvuelva.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando las preguntas formuladas son suficientes para medir la subcategoría. |



Universidad
Norbert Wiener

CERTIFICADO DE EVALUACIÓN DE CONTENIDO DE LA ENTREVISTA ADMINISTRADORA, JEFE DE ALMACEN Y JEFE DE TALLER

Facultad de Ingeniería y Negocios

N°.	Formulación de los ítems/ preguntas abiertas	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Construcción gramatical ³		Observaciones	Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No		
1	¿Cuál es su percepción respecto a la recepción y distribución de la mercadería entre los almacenes de la compañía?	X		X		X			
2	¿De qué manera facilitarían los procesos el registro de los inventarios en el sistema de la empresa?	X		X		X			
3	¿Cómo realizan el control de sus inventarios en el almacén?	X		X		X			
4	¿Cómo influye el control de la documentación con el control de las existencias?	X		X		X			
5	¿De qué manera realiza la planificación para el abastecimiento de las existencias?	X		X		X			
6	¿Cuáles son los indicios para el ingreso o salida de las existencias?	X		X		X			

DE APLICABILIDAD DE LA ENTREVISTA:

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [.....] No aplicable [.....]

Nombres y Apellidos	Julio Ricardo Capristán Miranda	DNI N°	06663183
Condición en la universidad	Docente	Teléfono / Celular	953708849
Años de experiencia	20	Firma	
Título profesional/ Grado académico	Maestro		
Metodólogo/ temático	Temático	Lugar y fecha	04 de octubre del 2021

¹Pertinencia: La pregunta abierta corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: La pregunta abierta es apropiado para representar al componente o subcategoría específica del constructo

³Construcción gramatical: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado de la pregunta, es abierta y permite que el entrevistado se desenvuelva.



Universidad
Norbert Wiener

ciencia cuando las preguntas formuladas son suficientes para medir la subcategoría.

Facultad de Ingeniería y Negocios

FICHA DE EVALUACIÓN DEL REGISTRO DOCUMENTAL

Título del documento:	Estados Financieros	
Periodo o año:	2020-2021	
Objetivo del documento:	Descripción del documento:	El documento responde al área o institución:
El principal objetivo de los estados financieros es informar a los directivos o socios sobre la situación económica en la que se encuentra la empresa, representado a través de informes financieros de un periodo económico determinado, que ayudará a la toma de decisiones para mejorar o optar por otras alternativas.	Son informes financieros que consta de los activos, pasivos y patrimonios. Estos informes permitirán conocer los derechos y deberes que tienen la empresa en un periodo determinado. Así mismo, estas deben ser presentadas en base a las normas internacionales de información financiera.	Departamento de Contabilidad

CERTIFICADO DE EVALUACIÓN DE REGISTRO DOCUMENTAL

N°.	Documentos	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Observaciones	Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No		
1	Estado de Situación Financiera	X		X		X			
2	Estado Resultados Integrales	X		X		X			

OPINIÓN DE APLICABILIDAD DEL REGISTRO DOCUMENTAL:

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [.....] No aplicable [.....]

Nombres y Apellidos	Julio Ricardo Capristán Miranda	DNI N°	06663183
Condición en la universidad	Docente	Teléfono / Celular	953708849
Años de experiencia	20	Firma	
Título profesional/ Grado académico	Maestro		
Metodólogo/ temático	Temático	Lugar y fecha	04 de octubre del 2021

¹Pertinencia: La pregunta abierta corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: La pregunta abierta es apropiado para representar al componente o subcategoría específica del constructo

³Construcción gramatical: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado de la pregunta, es abierta y permite que el entrevistado se desenvuelva.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando las preguntas formuladas son suficientes para medir la subcategoría.

Anexo 6: Fichas de validación de la propuesta

 Anexo.....Ficha de validez de la propuesta

Universidad Norbert Wiener

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE LA PROPUESTA

Título de la investigación: Gestión de inventarios en una empresa de servicio técnico, Lima 2021
Nombre de la propuesta: Gestión de inventarios en una empresa de servicio técnico, Lima 2021

Yo, ...Julio Ricardo Capristán Miranda.. identificado con DNI Nro 06663183. Especialista en...Finanzas. Actualmente laboro en...Universidad N. Wiener. Ubicado en...Lince..Procedo a revisar la correspondencia entre la categoría, sub categoría e ítem bajo los criterios:

Pertinencia: La propuesta es coherente entre el problema y la solución.
Relevancia: Lo planteado en la propuesta aporta a los objetivos.
Construcción gramatical: se entiende sin dificultad alguna los enunciados de la propuesta.

N°	INDICADORES DE EVALUACIÓN	Pertinencia		Relevancia		Construcción gramatical		Observaciones	Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO		
1	La propuesta se fundamenta en las ciencias administrativas/ Ingeniería.	X		X		X			
2	La propuesta está contextualizada a la realidad en estudio.	X		X		X			
3	La propuesta se sustenta en un diagnóstico previo.	X		X		X			
4	Se justifica la propuesta como base importante de la investigación holística- mixta -proyectiva	X		X		X			
5	La propuesta presenta objetivos claros, coherentes y posibles de alcanzar.	X		X		X			
6	La propuesta guarda relación con el diagnóstico y responde a la problemática	X		X		X			
7	La propuesta presenta estrategias, tácticas y KPI explícitos y transversales a los objetivos	X		X		X			
8	Dentro del plan de intervención existe un cronograma detallado y responsables de las diversas actividades	X		X		X			

9	La propuesta es factible y tiene viabilidad	X		X		X			
10	Es posible de aplicar la propuesta al contexto descrito	X		X		X			

Y después de la revisión opino que:

1. ... La propuesta es factible.....
2.
3.

Es todo cuanto informo;


Firma

Fecha:.....21/11/2021...

Apellidos y nombres:	Capristán Miranda, Julio Ricardo		
Profesional en:	Administración	Título / grado	Maestro
Experiencia en años:	18 años	Experto en:	Finanzas
DNI:	06663183	Celular:	953708849
		Relación con la entidad	Docente



Universidad
Norbert Wiener

Anexo.....Ficha de validez de la propuesta

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE LA PROPUESTA

Título de la investigación: Proponer estrategias en la gestión de inventarios en una empresa de servicio técnico, Lima 2021

Nombre de la propuesta: Proponer estrategias en la gestión de inventarios en una empresa de servicio técnico, Lima 2021

Yo, Norma Betzabe Vera Ortiz identificado con DNI Nro 400961822 Especialista en Mg de contabilidad y auditoría Actualmente laboro en U. Norbert Wiener Ubicado en Lince Procedo a revisar la correspondencia entre la categoría, sub categoría e ítem bajo los criterios:

Pertinencia: La propuesta es coherente entre el problema y la solución.

Relevancia: Lo planteado en la propuesta aporta a los objetivos.

Construcción gramatical: se entiende sin dificultad alguna los enunciados de la propuesta.

N°	INDICADORES DE EVALUACION	Pertinencia		Relevancia		Construcción gramatical		Observaciones	Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO		
1	La propuesta se fundamenta en las ciencias administrativas/ Ingeniería.	X		X		X			
2	La propuesta está contextualizada a la realidad en estudio.	X		X		X			
3	La propuesta se sustenta en un diagnóstico previo.	X		X		X			
4	Se justifica la propuesta como base importante de la investigación holística- mixta -proyectiva	X		X		X			
5	La propuesta presenta objetivos claros, coherentes y posibles de alcanzar.	X		X		X			
6	La propuesta guarda relación con el diagnóstico y responde a la problemática	X		X		X			
7	La propuesta presenta estrategias, tácticas y KPI explícitos y transversales a los objetivos	X		X		X			
8	Dentro del plan de intervención existe un cronograma detallado y responsables de las diversas actividades	X		X		X			

9	La propuesta es factible y tiene viabilidad	X		X		X			
10	Es posible de aplicar la propuesta al contexto descrito	X		X		X			

Y después de la revisión opino que:

1. La propuesta es factible.....
2.
3.

Es todo cuanto informo;

Firma

Fecha: 21/11/2021

Apellidos y nombres:	Norma Betzabe Vera Ortiz		
Profesional en:	Contadora y Administradora	Título / grado	Magister en Gestión Empresarial
Experiencia en años:	18 Años	Experto en:	
DNI:	400961822	Celular:	947480893
		Relación con la entidad	Docente Contratada a tiempo Parcial

Anexo 7: Base de datos (instrumento cuantitativo)

ESTADO DE SITUACION FINANCIERA PROYECTADO DEL AÑO 2018 AL 2025								
	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
ACTIVO CORRIENTE								
Efectivo y equivalente de efectivo	65,411	121,853	208,848	308,246	390,072	474,018	480,012	592,562
Cuentas por Cobrar Comerciales (neto)	442,483	290,833	198,636	228,019	302,357	288,038	420,974	409,668
Otras Cuentas por Cobrar Rel	22,103	112,099	133,800	133,800	134,114	235,817	282,436	398,167
Cuentas pagadas por anticipado	14,000	44,489	86,320	86,320	72,320	73,380	55,780	56,820
Otras Cuentas por Cobrar	34,914	39,989	36,709	41,824	53,389	48,315	43,646	56,457
Existencias (neto)	581,221	810,404	804,535	612,146	465,763	354,385	269,641	205,162
Activos Intangibles (neto)	38,644	40,762	40,762	40,762	40,762	40,762	40,762	40,762
Activos por Impto a la Renta y Part	590	590	590	-	-	-	-	-
Otros Activos	37,095	39,672	114,919	66,710	45,104	29,590	40,314	8,932
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	1,236,460	1,500,691	1,625,119	1,517,826	1,503,881	1,544,306	1,633,564	1,768,531
ACTIVO NO CORRIENTE								
Inmuebles, Maquinaria y Equipo (neto)	95,242	133,257	150,062	120,049	220,419	305,937	380,330	445,802
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	95,242	133,257	150,062	120,049	220,419	305,937	380,330	445,802
TOTAL ACTIVO	1,331,702	1,633,948	1,775,181	1,637,876	1,724,300	1,850,244	2,013,894	2,214,333
PASIVO CORRIENTE								
Tributos Por Pagar	80,033	-	-	33,540	40,560	35,890	38,420	43,250
Sobregiros Bancarios	-	134	-	-	-	-	-	-
Cuentas por Pagar Comerciales	391,186	757,738	732,959	398,837	396,802	314,629	260,903	198,024
Otras Cuentas por Pagar Rel.	55,577	1,788	1,837	-	-	-	-	-
Otras Cuentas por Pagar	107,302	150,039	155,710	144,356	31,680	30,941	10,909	11,029
TOTAL PASIVO CORRIENTE	634,098	909,698	890,506	576,733	469,042	381,460	310,232	252,304
PATRIMONIO NETO:								
Capital	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000	3,000
Resultados Acumulados	574,813	694,604	721,250	881,675	1,058,143	1,252,258	1,465,784	1,700,662
Resultados del ejercicio	119,791	26,646	160,425	176,468	194,115	213,526	234,879	258,367
TOTAL PATRIMONIO NETO	697,604	724,250	884,675	1,061,143	1,255,258	1,468,784	1,703,662	1,962,029
TOTAL PASIVOS Y PATRIMONIO NETO	1,331,702	1,633,948	1,775,181	1,637,876	1,724,300	1,850,244	2,013,894	2,214,333

ESTADO DE RESULTADOS INTEGRALES PROYECTADO DEL AÑO 2018 AL 2025

	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
VENTAS:								
Ventas Netas (ingresos operacionales)	2,182,422	3,780,259	5,349,189	6,347,229	6,664,591	6,997,820	7,347,711	7,715,097
Otros Ingresos Operacionales	-	-	-	-	-	-	-	-
Descuentos, rebajas y bonificaciones	-	-	-	-	-	-	-	-
Ventas netas	2,182,422	3,780,259	5,349,189	6,347,229	6,664,591	6,997,820	7,347,711	7,715,097
COSTO DE SERVICIO:								
Costo de Ventas (Operacionales)	-1,447,091	-2,997,797	-4,444,838	-4,667,080	-4,900,434	-5,145,456	-5,402,729	-5,672,865
Otros Costos Operacionales	-	-	-	-	-	-	-	-
Total costo de servicio	-1,447,091	-2,997,797	-4,444,838	-4,667,080	-4,900,434	-5,145,456	-5,402,729	-5,672,865
UTILIDAD BRUTA	735,331	782,462	904,351	1,680,149	1,764,156	1,852,364	1,944,982	2,042,231
Gastos de Ventas	-354	-	-	-	-	-	-	-
Gastos de Administraci3n	-616,155	-761,645	-778,586	-1,513,689	-1,580,713	-1,653,657	-1,722,069	-1,797,376
Ganancia(P3rdida)por Venta de Activos	-	-	-	-	-	-	-	-
Otros Ingresos	-	-	-	-	-	-	-	-
Otros Egresos	-	-	-	-	-	-	-	-
UTILIDAD DE OPERACION	118,822	20,817	125,765	166,460	183,443	198,707	222,913	244,855
Ingresos financieros	15,146	21,885	45,670	31,018	32,772	35,288	35,793	36,398
Gastos Financieros	-14,177	-16,056	-11,010	-21,011	-22,100	-20,468	-23,828	-22,887
Partic.Resul. Partes Relac.Metodo Part	-	-	-	-	-	-	-	-
Ganancia(P3rdida)Inst.Fin. Derivados	-	-	-	-	-	-	-	-
Diferencia de Cambio	-	-	-	-	-	-	-	-
RESULTADO ANTES DE IMPTO RENTA	119,791	26,646	160,425	176,468	194,115	213,526	234,879	258,367
Rei del ejercicio	-	-	-	-	-	-	-	-
Participaci3n de los Trabajadores	-	-	-	-	-	-	-	-
Impuesto a la Renta 29.5%	-	-	-	-	-	-	-	-
UTILIDAD NETA DE ACTIV.CONTINUAS	119791	26646	160,425	176,468	194,115	213,526	234,879	258,367

Anexo 8: Transcripción de las entrevistas y/o informe del análisis documental

Guía de entrevista

(Instrumento cualitativo)

Datos:

Cargo o puesto en que se desempeña:	Jefe de Almacén
Nombres y apellidos	Tello Mosquera Luis Alberto
Código de la entrevista	Entrevistado1 (entrev.1)
Fecha	01/10/2021
Lugar de la entrevista	Empresa

Nro.	Preguntas	Respuestas
1	¿Cuál es su percepción respecto a la recepción y distribución de la mercadería entre los almacenes de la compañía?	La importancia del almacenaje y distribución logística entre los almacenes de la compañía, en muchas ocasiones se envían repuestos y accesorios de manera innecesario o errado, lo cual dificulta el proceso de reparación.
2	¿De qué manera facilitarían los procesos el registro de los inventarios en el sistema de la empresa?	Permitiría conocer las unidades reales que existen en el almacén. Además, facilitarían la ubicación de las existencias porque estaría localizados por anaqueles y por necesidad de demanda.
3	¿Cómo realizan el control de sus inventarios en el almacén?	El control de los inventarios se realiza mediante conteo físico, el cual los saldos finales deben coincidir con los reportes que se manejan en el cuadro Excel.
4	¿Cómo influye el control de la documentación con el control de las existencias?	Si hay mucha influencia ya que, al llevar los registros de manera manual siempre hay márgenes de error, repercutiendo en los saldos finales de las existencias.
5	¿De qué manera realiza la planificación para el	La proyección de abastecimiento de las existencias se realiza mediante un cuadro

	abastecimiento de las existencias?	estadístico, que contiene los repuestos utilizados en el año vigente, a mayor rotación del repuesto se procede a solicitar el requerimiento de la misma; por otro lado, las piezas con menor rotación o casi nulas pasan a ser retirados.
6	¿Cuáles son los indicios para el ingreso o salida de las existencias?	Son todos aquellos requerimientos que se necesitan para la optimización de reparación de los artefactos electrónicos o venta de accesorios a clientes finales.

Guía de entrevista

(Instrumento cualitativo)

Datos:

Cargo o puesto en que se desempeña:	Jefe de Taller
Nombres y apellidos	Padilla Tineo Miguel Ángel
Código de la entrevista	Entrevistado2 (entrev.2)
Fecha	01/10/2021
Lugar de la entrevista	Empresa

Nro.	Preguntas	Respuestas
1	¿Cuál es su percepción respecto a la recepción y distribución de la mercadería entre los almacenes de la compañía?	Falta de integración entre los diferentes procesos logísticos: recepción, transferencias, consumos. No hay traspaso de información de un departamento a otro. Tanto es así, que el trabajo en ocasiones no se hace o se duplica.
2	¿De qué manera facilitarían los procesos el registro de los inventarios en el sistema de la empresa?	El contar con un sistema logístico, ayudaría a tener un stock constante y actualizado. Por otro lado, las necesidades de almacenamiento y transporte deben responder con agilidad y flexibilidad.
3	¿Cómo realizan el control de sus inventarios en el almacén?	Actualmente el control de inventario se realiza de forma manual y periódicamente, sería necesario también incluir una gestión de existencias.
4	¿Cómo influye el control de la documentación con el control de las existencias?	Permitiría poder contar con un mínimo de stock para las prestaciones de servicios, ayudando a determinar un punto de pedido.
5	¿De qué manera realiza la planificación para el abastecimiento de las existencias?	Actualmente se realiza mediante análisis de repuestos que tienen mayor rotación, pero esto no es muy certero porque el control de kardex que maneja la empresa es de forma manual, lo

		que en muchas ocasiones tendrá un resultado con margen de error
6	¿Cuáles son los indicios para el ingreso o salida de las existencias?	La solicitud de requerimiento partirá mucho de la condición en el que se encuentre el producto, esto quiere decir en condición de “garantía” o “facturable” ya que representamos el servicio técnico de una marca reconocida de electrométricos

Guía de entrevista

(Instrumento cualitativo)

Datos:

Cargo o puesto en que se desempeña:	Administradora
Nombres y apellidos	Gonzales Leyva Sandy
Código de la entrevista	Entrevistado (entrev.3)
Fecha	01/10/2021
Lugar de la entrevista	Empresa

Nro.	Preguntas	Respuestas
1	¿Cuál es su percepción respecto a la recepción y distribución de la mercadería entre los almacenes de la compañía?	Actualmente la empresa tiene deficiencias en la recepción y distribución de mercadería porque no cuenta con un proceso logístico establecido, lo que finalmente recae en la falta de stock de existencias.
2	¿De qué manera facilitarían los procesos el registro de los inventarios en el sistema de la empresa?	El adecuado de los registros de las existencias permitirán conocer las existencias que se tiene en la compañía; por otro lado, permitirá conocer la disponibilidad del repuesto o accesorios por almacén.
3	¿Cómo realizan el control de sus inventarios en el almacén?	Periódicamente realizan un conteo de cada pieza que se encuentre en el área de almacén.
4	¿Cómo influye el control de la documentación con el control de las existencias?	El documento de ingreso al almacén es básico ya que controla los ingresos y salidas de cada existencia e influye como un cargo de cada de ingreso y salida.
5	¿De qué manera realiza la planificación para el abastecimiento de las existencias?	Se realiza un previo análisis de rotación de existencias en un cierto periodo determinado. Luego se evalúa el stock de las existencias de los proveedores por cantidades y precios de mayor conveniencia para la compañía.

6	¿Cuáles son los indicios para el ingreso o salida de las existencias?	Verificar costos, cantidades que puedan de la misma forma tener la salida y las ganancias contablemente para poder realizar frecuentemente el mismo o mayor abastecimiento.
----------	-----------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Anexo 9: Pantallazos del Atlas. Ti

The screenshot shows the 'Administrador de códigos' window. The left pane displays a tree structure under 'Gestión de inventarios en una empresa de servicio técnico, Lima 2021 - ATLAS.ti - Versión de...'. The main area shows a table of code entities with columns for 'Nombre', 'Enraizamiento', 'Densidad', and 'Grupos'.

Nombre	Enraizamiento	Densidad	Grupos	Creación
C.1. Gestión de inventarios	0	0	[C.1. Gestión de inventarios]	Jhonn
C.1.1. Abastecimiento	0	0	[C.1. Gestión de inventarios]	Jhonn
C.1.1.1. Generación de OC	2	0	[C.1. Gestión de inventarios] [C.1.1. Abastecimiento]	Jhonn
C.1.1.2. Confirmación de dispo...	1	0	[C.1. Gestión de inventarios] [C.1.1. Abastecimiento]	Jhonn
C.1.1.3. Recepción de mercade...	3	0	[C.1. Gestión de inventarios] [C.1.1. Abastecimiento]	Jhonn
C.1.2. Control de Existencias	2	0	[C.1. Gestión de inventarios]	Jhonn
C.1.2.1. Registro de mercadería...	6	0	[C.1. Gestión de inventarios] [C.1.2. Control de existencias]	Jhonn
C.1.2.2. Control de inventarios...	13	0	[C.1. Gestión de inventarios] [C.1.2. Control de existencias]	Jhonn
C.1.2.3. Control de documenta...	9	0	[C.1. Gestión de inventarios] [C.1.2. Control de existencias]	Jhonn
C.1.3. Rotación de inventarios	1	0	[C.1. Gestión de inventarios]	Jhonn
C.1.3.1. Planificación	10	0	[C.1. Gestión de inventarios] [C.1.3. Rotación de inventarios]	Jhonn
C.1.3.2. Ingreso de existencias	10	0	[C.1. Gestión de inventarios] [C.1.3. Rotación de inventarios]	Jhonn
C.1.3.3. Salida de existencias	10	0	[C.1. Gestión de inventarios] [C.1.3. Rotación de inventarios]	Jhonn
E.1. Manual de oroanizaciones...	3	0	[C.1. Gestión de inventarios]	Jhonn

