



UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS,
EMPRESARIALES Y PEDAGÓGICAS**

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

TESIS

**“GESTIÓN DE INVENTARIOS EN EL SERVICENTRO EL
GALLITO S.C.R.L., MOQUEGUA – 2018”**

PRESENTADO POR

BACH. JORDY BRYAN GARCIA RODRIGUEZ

ASESOR

DR. HINDALICIO YUCRA ESTUCO

PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL DE

CONTADOR PÚBLICO

MOQUEGUA – PERÚ

2019

ÍNDICE DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT	x
INTRODUCCIÓN	xi
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	13
1.1. Descripción de la Realidad problemática	13
1.2. Definición del problema	15
1.2.1. Problema General.....	15
1.2.2. Problemas Específicos	16
1.3. Objetivos de la investigación	16
1.3.1. Objetivo General	16
1.3.2. Objetivos Específicos.....	16
1.4. Justificación e importancia de la investigación.....	17
1.5. Variable, operacionalización	17
1.6. Hipótesis de la investigación.....	19
1.6.1. Hipótesis General.....	19
1.6.2. Hipótesis Específicas	19
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	20
2.1. Antecedentes de la investigación.....	20

2.1.1.	Antecedentes internacionales	20
2.1.2.	Antecedentes nacionales	23
2.2.	Bases teóricas	26
2.2.1.	Gestión de inventarios.....	26
2.2.2.	Políticas contables.....	32
2.2.3.	Procesos y procedimientos.....	34
2.2.4.	Desempeño de los directivos y trabajadores	36
2.3.	Marco conceptual	37
CAPÍTULO III: MÉTODO		39
3.1.	Tipo de investigación	39
3.2.	Diseño de investigación.....	39
3.3.	Población y muestra	40
3.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	40
3.5.	Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	41
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS		44
4.1.	Presentación de resultados por variables.....	44
4.1.1.	Variable: Gestión de inventarios.....	44
4.1.2.	Dimensión 1: Políticas contables	46
4.1.1.	Dimensión 2: Procesos y procedimientos	48
4.1.1.	Dimensión 3: Desempeño de los directivos y trabajadores	50
4.2.	Contrastación de hipótesis.....	51
4.2.1.	Hipótesis general.....	51

4.2.2. Hipótesis específica N° 1	53
4.2.3. Hipótesis específica N° 2	55
4.2.4. Hipótesis específica N° 3	56
4.3. Discusión de resultados	58
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	61
5.1. Conclusiones	61
5.2. Recomendaciones	62
BIBLIOGRAFÍA.....	64
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de variable.....	18
Tabla 2: Escala de fichas de observación.....	40
Tabla 3: Baremo para la variable gestión de inventarios	41
Tabla 4: Baremo para la dimensión políticas contables de la gestión de inventarios	42
Tabla 5: Baremo para la dimensión procesos y procedimientos de la gestión de inventarios	42
Tabla 6: Baremo para la dimensión desempeño de los directivos y trabajadores de la gestión de inventarios.....	43
Tabla 7: Gestión de inventarios.....	44
Tabla 8: Políticas contables.....	46
Tabla 9: Procesos y procedimientos.....	48
Tabla 10: Desempeño de los directivos y trabajadores	50
Tabla 11: Estadísticas para una muestra	52
Tabla 12: Prueba para una muestra	53
Tabla 13: Estadísticas para una muestra	54
Tabla 14: Prueba para una muestra	54
Tabla 15: Estadísticas para una muestra	55
Tabla 16: Prueba para una muestra	56
Tabla 17: Estadísticas para una muestra	57
Tabla 18: Prueba para una muestra	57

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Gestión de inventarios.	45
Figura 2: Políticas contables	47
Figura 3: Procesos y procedimientos.	49
Figura 4: Desempeño de los directivos y trabajadores.....	51

RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado “Gestión de inventarios en el Servicentro El Gallito S.C.R.L., Moquegua – 2018”, tuvo como objetivo determinar el nivel de la gestión de inventarios.

La investigación es de diseño no experimental, de tipo transversal, con alcance descriptivo y univariable. Los datos se recogieron mediante las técnicas de revisión documental y observación, empleando como instrumentos las fichas de observación, comprendidas por 55 ítems en total, distribuidos entre 3 dimensiones, gozando de validez de contenido y de criterio, mediante el juicio de 3 expertos; aplicadas por el investigador con base en la constatación de documentos, políticas, procesos, procedimientos y desempeño del personal en general. La variable estudiada se midió mediante baremos preestablecidos, siendo los resultados reflejados en tablas de distribución de frecuencias y gráficos tipo torta; para la comprobación de hipótesis se empleó el estadígrafo t de student para una muestra.

Se obtuvo como resultado que, la gestión de inventarios es de nivel práctica elemental, siendo su p-valor = $0,000 < 0,05$ y su media 2,71; en el Servicentro El Gallito S.C.R.L., Moquegua – 2018; habiéndose corroborada la hipótesis general.

Palabras clave: Gestión de inventarios, políticas contables, procesos y procedimientos, desempeño de directivos y trabajadores.

ABSTRACT

This research paper entitled “Inventory management at the Servicentro El Gallito S.C.R.L., Moquegua – 2018”, aimed to determine the level of inventory management.

The research is non-experimental, cross-sectional in design, with descriptive and univariable scope. The data were collected using documentary review and observation techniques, using as instruments the observation sheets, consisting of 55 items in total, distributed between 3 dimensions, enjoying content validity and criterion, through the trial of 3 experts; applied by the researcher based on the finding of documents, policies, processes, procedures and performance of staff in general. The variable studied was measured by preset bars, with the results reflected in frequency distribution tables and cake-like graphs; for the hypothesis check, the student t-string was used for a sample.

It was obtained as a result, inventory management is of elementary practical level, being its p-value $s 0.000 < 0.05$ and its average 2.71; at the Servicentro El Gallito S.C.R.L., Moquegua – 2018; having corroborated the general hypothesis.

Keywords: Inventory management, accounting policies, processes and procedures, management and worker performance.

INTRODUCCIÓN

Diversos estudios atribuyen como una de las principales causas del fracaso empresarial a la ausencia o deficiencia de la gestión de inventarios, pues no sólo permite disminuir costos, contribuye a mejorar la relación con los clientes y sobre todo incrementar las utilidades. A lo anteriormente señalado, es necesario resaltar que su importancia se ve incrementada principalmente para las empresas comerciales, pues al no transformar ni añadir valor a los bienes, es necesario que prevean el momento y cantidad de adquisición, punto de equilibrio, garanticen las condiciones de almacenamiento para no incurrir en mermas ni desmedros, y a su vez establezcan mecanismos internos que les permitan controlar los movimientos de sus existencias. Asimismo, debe ser de especial consideración para aquellas empresas que comercializan bienes o existencias que ameritan condiciones especiales para su conservación, como es el caso de los combustibles que sí son manipulados inadecuadamente pueden ser fácilmente objeto de desmedros.

Con base en las teorías analizadas, la gestión de inventarios consiste en la óptima administración de existencias, comprendiendo procesos referidos a la rotación, adquisición, costos, mermas, desperdicios, ventas y control; razón por la que es necesario que estos se encuentren establecidos por la propia empresa, debiéndose de reflejar en las políticas contables que instaura, estas deben ser difundidas y de conocimiento del personal en general; de igual forma, tanto los procesos como procedimientos deben ser determinados; para que finalmente se pueda garantizar el desempeño de los directivos y trabajadores.

Considerando los fundamentos de los párrafos anteriores, es primordial el estudio de la gestión de inventarios en empresas comerciales y más aún si su mercadería constituye algún tipo de combustible, como es el caso del Servicentro El Gallito S.C.R.L.; motivos por los que la presente investigación se centra en la determinación del nivel de gestión de inventarios, basándose en datos objetivos pues se recogieron mediante fichas de observación que aplicó el propio investigador en función de lo observado respecto a las políticas, procesos, procedimientos y desempeño de directivos y trabajadores.

El informe de tesis se encuentra estructurado por capítulos; donde el primero comprende la problemática que motiva el estudio, los objetivos, justificación, operacionalización de la variable gestión de inventarios y las hipótesis planteadas; el segundo capítulo contiene los antecedentes y bases teóricas tomadas en consideración para la investigación, así como los conceptos esenciales plasmados en el marco conceptual; el tercer capítulo presenta aspectos metodológicos, tipo y diseño de investigación, población, muestra, técnicas de recojo y procesamiento de datos; en el cuarto capítulo se presentan los resultados obtenidos respecto a la variable y las dimensiones analizadas, la comprobación de hipótesis y la comparación de nuestros resultados con los antecedentes y bases teóricas. Por último, en el quinto capítulo se consignan las conclusiones y recomendaciones a las que se arribaron con base en los resultados.

CAPÍTULO I:

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción de la Realidad problemática

A nivel internacional, Palenzuela (2016) señala que la estrategia logística constituye el factor fundamental para la determinación del servicio a los clientes, pues comprende hasta un tercio del capital de la empresa, es la estructura mediante la que se provisionan los elementos necesarios para la generación del valor añadido. Pero pese a su gran importancia, es común que gran parte de las empresas no le den el carácter prioritario que amerita. Logistic Summit & Expo (2016), la inadecuada gestión de almacén e inventarios genera conflictos de tiempo y comunicación que podrían costarle a la empresa más del 20% de sus ganancias. Adicionalmente, la empresa podría ser víctima del robo hormiga, según la Encuesta Nacional de Victimización de Empresas 2016 de México, el 5% de micros, pequeñas y medianas empresas de México han pasado por ello. Asimismo, Moultry (2018) señala que conforme a los datos de Microsoft Midsize Business Center, los inventarios son una fuente importante de ingresos para la entidad; por ende, llevar registros exactos de existencias podría impactar positivamente en la empresa. Sin embargo, señala que su inadecuada gestión puede repercutir en otros aspectos como; mala atención al

usuario, pérdida de rentabilidad y deficiente planificación. Es así que, otros autores como Zapata (2014), sugieren la gestión de inventarios como garantía del adecuado funcionamiento de una organización, para lo que es necesario mejorar el servicio al cliente, reducir los costos de inventario y operativos, debiendo encontrarse un punto que cumplan estos tres elementos de forma simultánea, el cual constituye el objeto principal de la gestión de inventarios. Montero (2009) refiere que, el control de inventarios es una tarea muy compleja y su dificultad aumenta en los casos en que la economía del país es poco estable; resultando común entre las empresas tener mayores cantidades a la demanda. Es así que, para lograr un adecuado control es necesario conocer las variaciones de la demanda por periodos y determinar las otras variables intervinientes. La problemática de los inventarios versa sobre el impacto que tienen en las ganancias, pudiendo afectar la rentabilidad del ente mediante los costos de inventarios, almacenaje y manejo, así como por la obsolescencia, desperdicios y mal uso.

A nivel nacional, la problemática es similar y más gravosa, puesto que según AméricaEconomía (2017), la esperanza de vida de 70 de cada 100 pequeñas y medianas empresas no es superior a los 5 años; resultando el inadecuado control de inventarios y almacenes como una de las causas más comunes y principales que los conllevan a tomar decisiones erróneas, pues se basan en información poco clara e insuficiente, aunado a pérdidas en ventas e inventarios, así como robos secuenciales. Al respecto, se observa que las pequeñas empresas no suelen llevar control de inventarios debido a que no conocen la forma de controlarlos y por tanto optan por simplemente no hacerlo. En tal sentido, la gestión de inventarios surge

como un mecanismo para cautelar la inversión y satisfacer a los clientes. El Instituto Nacional de Estadística e Informática (2017), señala el 49,9% de empresas en el país almacenan existencias, entre insumos, productos o mercaderías; de los cuales el 40,8% no emplean ningún mecanismo de control y el 1,5% no tiene noción de ello; asimismo, el 41,9% tiene problemas de almacenamiento, entre los que destaca el poco espacio, los robos, mermas, daños y ausencia de consideración de las características peculiares que implica la conservación de algunas existencias.

A nivel local, la situación es similar a la descrita por el Instituto Nacional de Estadística e Informática (2017), pues trata de ponderados de todas las regiones del país. Sin embargo, conforme artículos periodísticos podemos resaltar dos casos graves que revelan la inadecuada gestión de inventarios en grifos de la localidad. Manzanedo (2016), relata la filtración de más de 2,400 galones de combustible en mérito a las inadecuadas condiciones del tanque utilizado como depósito. De igual forma, Manzanedo (2016), hace referencia a la investigación de la Fiscalía a un grifo por la presencia de irregularidades en el despacho de combustible a unidades móviles oficiales de la Policía Nacional del Perú; donde aparentemente efectivos policiales estarían dejando constancia de recibir cantidades de combustible superiores a las efectivamente dadas.

1.2. Definición del problema

1.2.1. Problema General

¿Cuál es el nivel de la gestión de inventarios en el Servicentro El Gallito S.C.R.L., Moquegua - 2018?

1.2.2. Problemas Específicos

PE.01: ¿Cómo son las políticas contables de gestión de inventarios en el Servicentro El Gallito S.C.R.L., Moquegua - 2018?

PE.02: ¿Cómo son los procesos y procedimientos de gestión de inventarios en el Servicentro El Gallito S.C.R.L., Moquegua - 2018?

PE.03: ¿Cómo es el desempeño de los directivos y trabajadores, respecto a la gestión de inventarios en el Servicentro El Gallito S.C.R.L., Moquegua 2018?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo General

Determinar el nivel de la gestión de inventarios en el Servicentro El Gallito S.C.R.L., Moquegua - 2018.

1.3.2. Objetivos Específicos

OE.01: Analizar las políticas contables de gestión de inventarios en el Servicentro El Gallito S.C.R.L., Moquegua - 2018.

OE.02: Analizar los procesos y procedimientos de la gestión de inventarios en el Servicentro El Gallito S.C.R.L., Moquegua - 2018.

OE.03: Analizar el desempeño de los directivos y trabajadores, respecto a la gestión de inventarios en el Servicentro El Gallito S.C.R.L., Moquegua - 2018.

1.4. Justificación e importancia de la investigación

- **Justificación Práctica:** El objeto del presente trabajo versa en la adecuada gestión de inventarios, a través del mejoramiento de la gestión actual, con base en recomendaciones formuladas a partir de los resultados obtenidos en el diagnóstico.
- **Justificación Metodológica:** Los instrumentos elaborados para el presente estudio se caracterizan por ser objetivos, en mérito a la validez de contenido y criterio; por tanto, resultan aplicables a futuras investigaciones.
- **Importancia:** Destaca la importancia de la gestión de inventarios y promueve su mejoramiento, a fin de maximizar las utilidades de la empresa mediante el adecuado control de los inventarios, disminución y reconocimiento de mermas y pérdidas, garantizando información fidedigna para la adecuada toma de decisiones.

1.5. Variable, operacionalización

Variable: Gestión de inventarios.

Tabla 1: Operacionalización de variable

VARIABLE	DEFINICION				INDICADORES	ESCALA
	CONCEPTU AL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES			DE MEDICIO N
VARIABLE 1: GESTIÓN DE INVENTARIO S	Miranda	La variable gestión de	POLÍTICAS		1. Rotación	Ordinal
	(2018), es	inventarios, fue medida	CONTABLE		2. Ejecución	
	la óptima	respecto a su nivel de	S		3. Control	
	administra	madurez; a partir de los datos			4.	
	ción de los	recogidos mediante fichas de			Responsabilid	
	registros	observación con alternativas			ades	
	de	de respuesta en escala Tipo				
	compras y	Likert, para las dimensiones	PROCESOS		1. Compras	
	salidas de	determinadas con base en las	Y		2.	Ordinal
	existencia	teorías de Aguirre (s.f.) y	PROCEDIM		Almacenamie	
s.	López (2014); cuyos ítems	IENTOS		nto		
	responden lo dispuesto por el			3. Ventas		
	Consejo Normativo de			4. Costos		
	Contabilidad (2018), respecto					
	a las consideraciones	DESEMPEÑ		1. Compras		
	necesarias para la adecuada	O DE LOS		2.	Ordinal	
	gestión de inventarios. Antes	DIRECTIVO		Almacenamie		
	de procesar los datos, fueron	S Y		nto		
	organizados de acuerdo a los	TRABAJAD		3. Ventas		
	baremos establecidos.	ORES		4. Mermas y		
				desperdicios		

Fuente: Elaboración propia.

1.6. Hipótesis de la investigación

1.6.1. Hipótesis General

La gestión de inventarios se encuentra en el nivel práctica elemental, en el Servicentro El Gallito S.C.R.L., Moquegua - 2018.

1.6.2. Hipótesis Específicas

HE.01: Las políticas contables de gestión de inventarios son muy inadecuadas en el Servicentro El Gallito S.C.R.L., Moquegua - 2018.

HE.02: Los procesos y procedimientos de la gestión de inventarios son ineficaces en el Servicentro El Gallito S.C.R.L., Moquegua - 2018.

HE.03: El desempeño de los directivos y trabajadores es bajo, respecto a la gestión de inventarios en el Servicentro El Gallito S.C.R.L., Moquegua – 2018.

CAPÍTULO II:

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes internacionales

De la revisión de antecedentes internacionales realizada, tenemos a Arreaga y Ramírez (2011) con el trabajo de investigación presentado para la obtención del título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría, denominado *Diseño del manual de políticas y procedimientos para el manejo de inventario y su influencia en la gestión de los procesos de compra, almacenaje y venta de la empresa comercial Asisco S.A.*, de la Universidad Politécnica Salesiana. Con el objeto de diseñar el manual de políticas y procedimientos práctico y comprensible para el manejo de inventario que incluye los procesos de compra, almacenaje y venta de la empresa, habiendo previamente recopilado datos sobre su actual situación, mediante entrevistas a los encargados de compras y ventas, observación a las áreas implicadas, revisión del sistema de información gerencial y cuestionarios de preguntas cerradas a 4 trabajadores. Concluyendo que, los trabajadores desconocen los objetivos de la empresa, no existe un manual de políticas y procedimientos, lo que afecta la gestión de cada proceso. De la investigación revisada podemos destacar que, suele ser

frecuente que las empresas privadas no consideren o den la suficiente importancia a los documentos de gestión, los cuales debieran ser establecidos conjuntamente con los objetivos del ente, así como plenamente difundidos entre el personal. Como se evidencia, repercute en la realización de labores del personal y en consecuencia el control de este es nulo, trayendo consigo diferencias en los bienes, exceso de desperdicios y la compra inoportuna de mercaderías, que en forma conjunta afectan la generación de ingresos del ente.

Cantor y Lagos (2008), en el informe de investigación presentando para la obtención del título de contador público, denominado *Propuesta para la implementación de un sistema de control en el manejo de los inventarios en Mercantil de Confecciones Ltda. "MERCÓN"*, de la Universidad de La Salle. El objetivo de realizar una propuesta de sistema de control de inventarios basada en la teoría de sistemas, las peculiaridades del modelo de inventario, análisis general del proceso de inventario, indicadores de gestión y sistema de planeación y control, efectuando la recolección de datos mediante la técnica de revisión documental, entrevista a 10 empleados y la verificación de procesos para manejo de inventarios. Concluye que el control de inventario es un aspecto desatendido en la empresa, pues no cuenta con registros fehacientes, responsable, políticas o sistemas; su inadecuado manejo se presta para el hurto continuo, mermas y desperdicios. La tesis mencionada, destaca la importancia del control de inventarios por su relación con la generación de ingresos y en consecuencia utilidades, así como de la oportunidad de cubrir las necesidades de mercaderías del usuario; aquella incertidumbre de no tener conocimiento cabal de la cantidad de existencias, puede ocasionar inclusive

confrontación y mala reputación para con el consumidor. Respecto a los riesgos que señalan implicaría su inadecuado manejo, coincidimos totalmente que posibilita o viabiliza a que hurtos sean cometidos con mayor facilidad, en la manipulación se vendrían pérdidas respecto a mermas y desperdicios.

Rios (2005), en la investigación efectuada para la obtención del título de ingeniero industrial, titulada *Administración de un sistema general de inventarios de combustibles, lubricantes y tienda de conveniencia para una estación de servicio*, de la Universidad de San Carlos de Guatemala. Teniendo como objetivo diseñar un sistema de control de inventarios para una empresa de venta de combustibles y tienda de conveniencia que ayude a la creación de una ventaja competitiva, analizando previamente las condiciones del inventario valiéndose del método Delphi y del consenso de panel para determinar la opinión de expertos respecto a la problemática, así como del estudio de mercado y proyecciones de la propuesta. Arribando a las siguientes conclusiones; el método de inventario es empírico, de control estricto y genérico para los productos, desaprovechando recursos en bienes pocos significativos y dejando de lado los más significativos, es necesario realizar el estudio del comportamiento de la demanda para determinar el momento en el que deben efectuarse los pedidos, reducir costos por almacenamiento e invertir el tiempo en otras actividades gerenciales que contribuyan a ser competitiva la empresa. El trabajo revisado se centra en la estratificación o clasificación de las mercaderías por su nivel de significancia y el estudio de la demanda para la determinación y establecimiento de cada proceso de inventario como son, compras, toma de inventario, recepción de mercaderías, entre otros; de modo tal que en

función de esa clasificación se deben concentrar los esfuerzos para su control, posición que compartimos, así como de la realización de revisiones periódicas y de ser necesario ajustes; además al considerar aspectos como el recurso humano y bienes, permite el perfeccionamiento de la estructura de costos por proceso. Sin embargo, hubiera sido conveniente considerar la observación o recolección de datos in situ para evidenciar las principales falencias durante la ejecución o realización de las diversas actividades.

2.1.2. Antecedentes nacionales

En el ámbito nacional, encontramos el informe de tesis de Gallardo (2016), presentado para ostentar el título de contador público, denominada *Incidencia del control de inventarios en los resultados económicos de la empresa ADEHEC E.I.R.L. comercializadora de combustibles ubicada en la ciudad de Guadalupe durante el ejercicio 2014*, de la Universidad Nacional de Trujillo. Teniendo como objetivo demostrar como el control de existencias incide en los resultados económicos de la empresa de estudio, a través de la observación, aplicación de cuestionarios a los 50 trabajadores y revisión documental. Concluyendo que, el control de inventarios incide en los resultados, con base en el 84% de los trabajadores que lo afirman en el cuestionario; el control de inventario es limitado, no lleva control de mermas, situación que impide efectuar los ajustes al costo de venta. Además, las pérdidas no ordinarias son ajustadas, pero tributariamente reparadas; no se efectúan mantenimientos ni reparaciones a las maquinarias y equipos, razón por la que son frecuentes los derrames y fugas. No cuenta con información exacta de sus saldos, no efectúa ajustes ni controles. De la revisión del

antecedente en mención, podemos advertir que responde a un estudio descriptivo basado en un diagnóstico situacional, donde se pretende evidenciar influencia con base en la percepción de los trabajadores encuestados; sin embargo, se destaca la revisión de los estados financieros y sus notas, así como la determinación de ratios financieros y el punto de equilibrio. Coincidimos en que el fortalecimiento del control de inventarios en las organizaciones contribuirá a su adecuado manejo y en consecuencia se reflejará en sus utilidades, permitiendo disminuir desperdicios o pérdidas no ordinarias, deducciones de gasto sustentadas y facilitando el control periódico de sus inventarios.

Lalupu (2018) en la tesis realizada para obtener el título de contador público, titulada *Los mecanismos de control interno en el área de almacén de combustibles de las estaciones de servicios en el Perú*, de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Describe los mecanismos de control interno presentes en el área de almacén de combustibles mediante la revisión documental y encuesta al personal de la empresa. Concluye que el control de inventarios mejoraría significativamente la rentabilidad de la empresa, no habiendo control de mermas ni efectuándose los ajustes que corresponden, además de no contar con documentos de gestión o planes operativos; sin embargo, cuenta con seguro de contingencia para afrontar cualquier daño. Respecto a la investigación en mención, consideramos que es demasiado prematuro y arriesgado afirmar la existencia de influencia entre dos variables cuando el estudio es meramente descriptivo, resaltamos la mención que realiza del control interno de calidad, en el que incluye procedimientos, técnicas, prácticas, todas las actividades y personal a cargo, la misma que resulta similar a la gestión

por procesos. Asimismo, concordamos en que es necesaria la intervención y participación activa de la gerencia como supervisión y controlador de la ocurrencia de derrames y análisis de mermas sustentadas a fin de evitarlos y autorizar sólo cuando es debido la realización de ajustes contables.

Quispe (2016), en la investigación desarrollada para alcanzar el título de contador público, denominada *Gestión de los inventarios y su incidencia en la liquidez de la empresa Grifo Latino S.A.C. Distrito de Wanchaq periodo 2015*, de la Universidad Andina de Cusco. Determina y analiza la medida en que la gestión de inventarios incide en la liquidez de la empresa estudiada, empleando la técnica de la revisión y análisis documental de la información correspondiente a las 3 estaciones de servicio, Cultura, Izcuchaca y Limatambo. Finaliza señalando que la gestión de inventarios incide en la liquidez del ente, debido a que mantiene un inventario excesivo por S/ 929,710.78, el cual vendría afectando el capital de trabajo, generando pérdidas de combustible por sustracciones frecuentes, ello aunado a la permanente variación de los precios del combustible. El nivel de confianza de los métodos de control de existencias es bajo porque en el periodo de estudio ocasionó pérdida de existencias e incrementó el costo de mantenimiento de forma innecesaria. La investigación, muestra una vista más amplia y detallada de la gestión de inventarios al considerar la normativa específica para las comercializadoras de combustible, como el registro de inventario de combustible y la cantidad económica de pedido, siendo el primero de carácter obligatorio, y el segundo permite la determinación de las cantidades y momento en que deben realizarse los pedidos a fin de evitar gastos innecesarios en el mantenimiento y

dejando en desventaja a la empresa respecto a las variaciones del costo del combustible. Asimismo, consideramos que hubiera sido necesario observar in situ la ejecución de actividades para detectar sus falencias e implementar controles en su realización.

2.2. Bases teóricas

En la presente sección se desarrollan las teorías tomadas en consideración para el planteamiento de la investigación, respecto a la variable gestión de inventarios y sus dimensiones.

2.2.1. Gestión de inventarios

Etimología: Corominas (2005), el término gestión deriva del latín *gestionis*, vocablo compuesto de *gestus* que significa hecho o concluido, el verbo *gerere* que es hacer o llevar a cabo, y el sufijo *tio* que implica acción y efecto. Mientras que, la palabra inventario proviene del latín *inventarium* que es lista de lo hallado o catálogo de cosas, término que deriva del verbo *inveniere* que significa encontrar o hallar.

Concepto: Pérez y Merino (2012), definen la gestión como aquella acción y resultado de la administración de algo, que viabiliza la consecución de lo anhelado, así como la organización de algo determinado; también la consideran como el grupo de trámites que deben realizarse para la consecución de un proyecto, o la dirección de un negocio. Ucha (2009), refiere que la determinación del éxito y rentabilidad de un ente, depende en gran medida de su gestión, la que comprende el grupo de

trámites, diligencias que deben resolverse para la consecución del objetivo empresarial; en términos generales, es la tarea que debe ejecutarse de forma satisfactoria para dar solución a algún problema o determinar un proyecto; asimismo, señala que existen diferentes tipos de gestión, los cuales depende del ámbito en el que son desarrolladas. Respecto a la concepción de inventario, Ucha (2011) indica que es el registro de bienes y otros objetos que pertenecen a una persona, ente o institución pública, guardando cautela en los datos que consigna. Además, son una herramienta que permite controlar con eficiencia los movimientos en los inventarios, en el campo empresarial son los bienes disponibles para la venta. Mientras que, para la Real Academia Española (2014), es el documento en el que se apuntan los bienes y pertenencias de un determinado sujeto o comunidad, caracterizándose por encontrarse de forma ordena y precisa.

Inventario: Consejo Normativo de Contabilidad (2018), indica que el inventario es parte del activo del ente, se caracteriza porque su venta se concretiza en el ciclo normal de operación, sí se encuentra en proceso de producción es con mira a ser vendido, o en caso de tratarse de suministros serán empleados para la producción o servicios. López (2014), comprende aquellos bienes que son mantenidos para ser usados o vendidos en el futuro, siendo aquel registro o relación ordenada de las existencias en un determinado momento, debiendo consignar la cantidad, descripción, precios unitarios, importes y sumas parciales.

Gestión de inventarios: Para Miranda (2018), es parte de la contabilidad de costos y es definida como la óptima administración de los registros de compras y salidas

de existencias, comprendiendo aspectos como los métodos para el registro, rotación de inventario, clasificación y modelos, así como aquellos mecanismos o métodos empleados para el control y garantizar la administración eficiente. López (2014), versa sobre la administración de inventarios, procurando que sus elementos funcionen con efectividad y eficiencia, es decir, disminuyendo los costos y aprovechando los recursos; se caracteriza por tener disponible los bienes en el momento preciso para ser usados o vendidos, ello con base en políticas que permiten definir cuándo adquirirlos y en qué cantidades. En cuanto a los sistemas de gestión de inventarios, indica que persiguen dos objetivos contrapuestos, por un lado, disminuir los gastos de mantenimiento y por el otro garantizar que inventarios suficientes para asumir la demanda; es allí que destaca la importancia de una adecuada gestión.

Importancia: López (2014), la adecuada gestión de inventarios es fundamental para el flujo de existencias, garantizando su eficacia en la satisfacción de la demanda, disminución de costos y viéndose reflejada en el incremento de las utilidades de la organización; tal información permite la adecuada toma de decisiones por parte de la empresa. Además, los inventarios constituyen una parte importante de las organizaciones, razón por la que es necesaria su correcta valorización. Miranda (2018), destaca su importancia considerando la posible sustracción de existencias o su uso en fines distintos a los que fue adquirido, ello como efecto de la inadecuada gestión y ausencia de control; aunado al malestar de los clientes al verse impedidos de satisfacer sus necesidades por ausencia de stock.

Teoría: Para Aguirre (s.f.), cuando se busca alcanzar calidad, efectividad y satisfacción de los participantes de una entidad, el modelo recomendado es el de la gestión por procesos, siendo fundamental que se encuentre aunado a la sistematización de los procesos. En términos generales, la gestión por procesos es la organización del trabajo con base en mejorar continuamente las actividades inmersas en la entidad; resultando necesario previamente reconocer, elegir, describir y documentar cada proceso; para lo cual se debe tomar en consideración todos los recursos que intervienen en cada proceso, como el personal, dinero, materiales, equipos, infraestructura, entre otros. Este tipo de gestión, se caracteriza por; estar dirigido a satisfacer a los usuarios, tener una estructura horizontal, administrarse mediante equipos integrados por distintas disciplinas, directivos que procuran liderar con calidad, utilización de tecnología que permite automatizar sus procesos, utilización de modelos prediseñados que contemplan la planificación, ejecución, verificación y retroalimentación. Para Herrero (2018), adicionalmente a la planificación y diseño de sistemas y procesos; resulta fundamental contrastar como se ejecutan los procesos, mediante el desempeño de sus trabajadores quienes en el cumplimiento de sus funciones, son los que determinan la efectividad de las tareas planificadas. Fernández (2015), indica que toda empresa debe saber con exactitud y veracidad sus saldos de almacén, razón por la que se vuelve necesario efectuar un conteo físico de los bienes a fin de constatar que coinciden con los registros de los libros contables, en caso de no ser iguales, estaremos frente a diferencias de inventario. Estas diferencias son el resultado principalmente de hurtos en el interior de la empresa por parte de los mismos trabajadores, debiéndose combatir con sistemas de seguridad, tomas de inventarios periódicas; salida física

de bienes sin documento sustentatorio, en mérito a un error administrativo o fraude colaborativo entre empleados y terceros; hurto por parte de terceros, en el caso que los productos se encuentren al alcance del público; diferencias por ingreso físico de existencias y omisión del registro; errores en las cantidades consignadas de ingreso y salida; confusión de registro de movimientos de diferentes existencias; y retirar bienes en mal estado sin darles previamente de baja. López (2014), sugiere que para la óptima gestión es necesario estudiar con detenimiento el proceso comercial de la entidad y determinar con claridad sus objetivos; por tal motivo, se busca pedir menores cantidades pero las necesarias para no perder ventas con motivo a la ausencia de stock. Un óptimo sistema dota de fiabilidad la información, permite saber cuánto se tiene, es flexible y ajustable a los cambios de la demanda, y es racional económicamente cuando es aproximadamente el 34% de los activos. Miranda (2018), menciona indicadores o ventajas de una adecuada gestión, como; conocimiento oportuno de sus saldos en términos de cantidades y valores monetarios, adecuada distribución física de las existencias, preparación para efectuar reclamaciones frente a pérdidas e imprevistos a su aseguradora; los cuales de forma conjunta permitirán la administración exitosa de la entidad. Para Actualidad empresa (2015), es necesario tener en consideración la demanda, el plazo o periodo de entrega y el periodo de aprovisionamiento a fin de gestionar adecuadamente los inventarios y garantizar que se cuenta con el stock necesario de forma oportuna. Entendiendo a la demanda como el comportamiento de los clientes y permitiendo determinar el stock de reserva que se necesita; el periodo de entrega como el tiempo que ha de esperarse hasta que el pedido llegue a la empresa, es decir, el periodo entre la realización del pedido y su efectiva entrega, comprendido

por las labores administrativas para efectuar el pedido, el tiempo que tarda en llegar la orden al proveedor, el tiempo de procesamiento de la orden por parte del proveedor, el tiempo de envío, recepción y revisión; mientras que, el periodo de aprovisionamiento es tiempo en el que la empresa depende únicamente de sus saldos en almacén. Consejo Normativo de Contabilidad (2018), refiere dos métodos para medir los costos; siendo, primera entrada primera salida que en inglés es the first-in, first-out, conocido por la siglas FIFO, consistente en dar salida o vender en primer lugar aquellos inventarios que fueron adquiridos antes; y el costo promedio ponderado, determina el costo promedio de los artículos similares, pudiendo ser determinado de forma periódica o recalculado con cada ingreso; indica que el ente debe emplear la misma fórmula para los inventarios que sean de similar naturaleza. Asimismo, señala que el valor neto realizable es empleado para rebajar el saldo de inventarios en libros hasta que el costo sea igual al valor neto realizable, ello cuando el costo en libros sea superior a lo que se espera obtener en la venta. De igual forma, en el caso de otras rebajas de valor, deberán ser reconocidas como gastos del periodo. Al respecto, el Ministerio de Economía y Finanzas (1994) nos brinda mayores luces; las mermas son pérdidas cuantitativas en las existencias, sea por su volumen, peso o cantidad, producto de la naturaleza del bien o el proceso de producción al que es sometido; mientras que los desmedros son pérdidas cualitativas irrecuperables, pues convierten el bien en inutilizable para los fines por los que fueron adquiridos. Además, para poder ser consideradas como gastos deducibles deberán ser acreditadas con informe técnico emitido por profesional independiente, competente y colegiado, o en su defecto por el organismo técnico competente, así como respetar los formalismos establecidos por el ente fiscalizador.

López (2014), precisa que el inventario físico es la constatación de forma periódica de las existencias que tiene una entidad, a fin de verificar el nivel de eficacia de sus sistemas de gestión.

Dimensiones: En mérito a la teoría general de gestión por procesos de Aguirre (s.f.), aplicada a la gestión de inventario desarrollada por López (2014); consideramos como dimensiones: 1) Normas y políticas; 2) procesos y procedimientos; y 3) desempeño de los directivos y trabajadores.

2.2.2. Políticas contables

Etimología: Corominas (2005), norma viene del latín norma que hace referencia a una escuadra, aquella regla que suele ser empleada por carpinteros a fin de revisar que los trozos de maderas sean cuadrados o tengan ángulos rectos. La Real Academia Española (2014), refiere que política deriva del latín politicus.

Concepto: Para la Real Academia Española (2014), la norma es la regla a la que debe ceñirse el comportamiento humano. Pérez y Gardey (2009), es una regla que se debe respetar y a la que debe adecuarse el comportamiento. Bembibre (2010), es la denominación que se le asigna a toda ley o regla que se determina para un grupo y lugar determinado; además, su organización puede responder a la problemática y temática. Por otro lado, la Real Academia Española (2014), define la política como aquella directriz que encausa el modo de actuar de un ente o sujeto, respecto a determinados asuntos. Medina (2012), conceptualiza las políticas como, la directriz que debe ser difundida, comprendida y obedecida por los integrantes de la entidad,

se encuentra conformada por las normas y responsabilidades de cada área de la entidad, sirven de guías para el desarrollo de las actividades, debiendo ser observados para la toma de decisiones; mientras que a las normas, como las reglas específicas que ha de ejecutarse y regir el comportamiento y ejecución de tareas en la entidad.

Teoría: Casanovas (2013) refiere que es necesaria la determinación de las formas o modo de realización de cada actividad de la empresa, debiendo encontrar establecidas en las políticas empresariales; siendo aquellos documentos en los que se precisa como se espera que se desempeñe cada empleado, reduciendo diferencias por motivo interpretativo. Las políticas de cada entidad, sirven para fortalecer el contenido de las normas jurídicas en general, pues dotan de una interpretación y aplicación ideal para las actividades de la organización; las define como aquel instrumento que permite determinar y transmitir los valores de la entidad, mediante patrones y procesos aplicables a cada situación. Por tanto, las normas y políticas de la entidad deben responder a un sistema de valores predeterminado, dotándolas de consistencia. Sin embargo, cabe resaltar que el sólo establecimiento de políticas no es suficiente, deben considerar la ejecución y control de las actividades, capacidades de la entidad, su actualización y cautelar su cumplimiento. Por su parte Medina (2012), clasifica las políticas en generales y específicas, encontrándose en esta última las de alcance limitado, como los inventarios, considerando su rotación, ejecución y entregas a tiempo. Actualidad empresa (2015), considera como indicadores de la gestión de inventarios; stock máximo como el tope de existencias que pueden tenerse en almacén, ello en relación a los costos que implica su

almacenamiento; el stock mínimo o de seguridad, como la mínimas cantidades que deben mantenerse en almacén como reserva para afrontar la demanda mientras se recibe el próximo pedido, para su determinación es necesario contar con un registro histórico de la demanda y sus variaciones, así como el tiempo que tardan los pedidos y su frecuencia; y el punto de pedido, que es el nivel en el que deben realizarse los pedidos de existencia.

Indicadores: Considerando las teorías de Casanovas (2013) y Medina (2012), los indicadores a desarrollar son: 1) Rotación, 2) ejecución, 3) control, y 4) responsabilidades.

2.2.3. Procesos y procedimientos

Etimología: Corominas (2005), proceso viene del latín processus que es marcha, desarrollo o avance; mientras que, procedimiento es un compuesto que deriva del prefijo pro que significa delante o a favor de, cederé que es marchar o andar, y el sufijo miento que es lo resultante de accionar.

Concepto: La Real Academia Española (2014), define al proceso como el grupo de fases continuas propias de una operación en particular. Pérez y Gardey (2012), refiere que en el ámbito de negocio son el conjunto de acciones orientadas a alcanzar un resultado concreto, poseyendo sus propias entradas, funciones y salidas. Bembibre (2008), son el grupo de acciones estructuradas para un fin. La Real Academia Española (2014), define al procedimiento como el método empleado para la ejecución de algo. Para Pérez y Gardey (2012), es el efecto de proceder, quiere

decir accionar de una forma predeterminada, pues se basa en la ejecución de pasos previamente establecidos para el desarrollo eficaz. Ucha (2009), constituye la forma de proceder para realizar algo.

Teoría: Valera (2010), señala que los manuales de procedimientos son la forma adecuada de documentar el funcionamiento del ente, para ello deben determinarse los procedimientos contables de cada sistema de la organización; además de considerar procesos estandarizados, oportunos, eficientes y eficaces. Respecto a los sistemas de inventarios menciona el perpetuo como el ideal para las empresas comerciales, caracterizado por registrar de forma continua los movimientos diarios, el costo de las ventas, disponibilidad de existencias; el costo debe determinarse mediante la utilización de un método de valuación. Actualidad empresa (2015), señala que el control de inventarios se debe tener en consideración; el inventario como el grupo de existencias de una entidad destinados a ser vendidos en las mismas condiciones en las que fueron adquiridos; el inventario inicial como la cantidad y valor de existencias presentes al iniciar el periodo económico; las compras o ingresos de existencias a almacén durante un periodo; las devoluciones de compra reducen los ingresos de compras; los gastos de compras de existencias; las ventas o salidas de almacén; las devoluciones de ventas son retornos de existencias por parte de los clientes a la empresa; las existencias en tránsito son las que por motivos diversos pese a haber sido adquiridas aún no son entregadas ni ingresadas a almacén; y el inventario final como el saldo de almacén al finalizar el periodo.

Indicadores: Tomando en consideración las teorías revisadas para esta dimensión, establecemos como indicadores: 1) Compras, 2) almacenamiento, 3) ventas, y 4) costos.

2.2.4. Desempeño de los directivos y trabajadores

Etimología: Corominas (2005), desempeño proviene de raíces latinas, cuyo significado es la acción de efectuar una labor. Es un compuesto léxico integrado por el prefijo des que es de arriba hacia abajo, in que es hacia dentro y pigno que es prenda. Por otro lado, el vocablo directiva es de origen latín que significa orden, o quien tiene facultad de dar órdenes, se encuentra compuesta por el prefijo di que es divergencia múltiple, regere que significa dirigir o gobernar, y el sufijo iva que indica la existencia de una relación sea activa o pasiva. Además, trabajador se encuentra compuesto de dor que es agente y el verbo trabajar, este último deriva del latín tripalium que hace referencia a aquella herramienta de tortura que se encontraba hecha con tres palos.

Concepto: Pérez y Gardey (2019), definen el desempeño como el acto y efecto de realizar o cumplir con alguna actividad u obligación; asimismo, suele emplearse para hacer referencia al rendimiento de un sujeto dentro del ámbito laboral. Bembibre (2012), el desempeñar una función o actividad, no implica de ninguna forma que esta se haya realizado bien o mal, pudiendo efectuarse de diversas maneras; se podrá considerar positivo en caso el sujeto de cumplimiento a las normas predeterminadas, actúe con eficacia y profesionalidad; además, señala que

el desempeño de los trabajadores guarda estrecha relación con el éxito de la empresa.

Teoría: En la teoría general de la variable se señaló la importancia de una estructura organizacional horizontal, es decir, no jerárquica. Al respecto, Jurburg, Tanco, Viles y Mateo (2015) indican que involucrar a los empleados es primordial para alcanzar el éxito en los sistemas de la entidad, debiendo estos encontrarse comprometidos y ser plenamente partícipes de los procesos y mejora de la organización. Según Herrero (2018), para la mejora de procesos es necesario determinar cómo se desarrollan los procesos, de forma adecuada, con rapidez o no. Con la finalidad de contrastar lo que regula la entidad con su efectiva ejecución, pues al fin y al cabo son los trabajadores quienes al ejecutar las actividades de la empresa determinar su cumplimiento o no, y permiten ver si el diseño actual es efectivo o no.

Indicadores: Consideramos como indicadores los relacionados a los procesos que se ejecutan en la gestión de inventarios; 1) Compras, 2) almacenamiento, 3) ventas, y 4) mermas y desperdicios.

2.3. Marco conceptual

– **Gestión de inventarios:** Miranda (2018), es la óptima administración de los registros de compras y salidas de existencias.

- **Gestión por procesos:** Aguirre (s.f.), es la organización del trabajo con base en mejorar continuamente las actividades inmersas en la entidad.

- **Políticas:** Casanovas (2013), es la forma o modo determinado, en que se deben realizar las actividades dentro de una empresa; contribuyen a reducir las diferencias por motivo interpretativo.

- **Procesos y procedimientos:** Pérez y Gardey (2012), es el efecto de accionar de una forma predeterminada, pues se basa en la ejecución de pasos previamente establecidos para el desarrollo eficaz.

- **Desempeño de directivos y trabajadores:** Pérez y Gardey (2019), realizar o cumplir con alguna actividad u obligación; permitiendo determinar el rendimiento de un sujeto dentro del ámbito laboral. Bembibre (2012), no implica de ninguna forma que esta se haya realizado bien o mal, pudiendo efectuarse de diversas maneras.

- **Inventarios:** López (2014), bienes que son mantenidos para ser usados o vendidos en el futuro, siendo aquel registro o relación ordenada de las existencias en un determinado momento.

CAPÍTULO III:

MÉTODO

3.1. Tipo de investigación

Hernández, Fernández y Baptista (2014), indican que la investigación es transversal cuando los datos se recogen en un solo momento, tal y como una fotografía.

Respecto al alcance, es descriptivo cuando la investigación se concentra en describir un fenómeno en particular, mediante un diagnóstico de su problemática.

Considerando la cantidad de variables, el presente estudio es univariable porque considera como única variable la gestión de inventarios.

3.2. Diseño de investigación

Hernández, Fernández y Baptista (2014), tomando en consideración la teoría de los autores, el presente estudio responde al diseño no experimental, debido a que no existe ningún tipo de manipulación de la variable objeto de estudio.

3.3. Población y muestra

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), población son el grupo de casos similares, es decir, aquellos casos cuyas características son parecidas; mientras que la muestra es una porción significativa de la población.

Por tanto, consideramos como población a la totalidad de documentación, políticas, procesos, procedimientos y desempeño en general en la empresa. Además, al emplear la técnica de la observación, se toma como muestra a la totalidad de la población.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Hernández, Fernández y Baptista (2014), hacen referencia a una variedad de técnicas y sus respectivos instrumentos; es así que, consideramos más apropiados para la presente investigación las técnicas de revisión documental y observación, con los instrumentos de ficha de observación con escala tipo Likert.

Tabla 2: Escala de fichas de observación

Valor	Categoría
5	Cumplimiento muy superior
4	Cumplimiento superior
3	Mediano cumplimiento
2	Inferior cumplimiento
1	Muy inferior cumplimiento

Fuente: Elaboración propia, considerando la escala tipo Likert.

Respecto a la definición de dimensiones, indicadores e ítems, se les dotó de la validez de contenido, al haber sido establecidos en conformidad a las teorías

revisadas y desarrolladas en la sección de bases teóricas. Teniendo en consideración para las dimensiones las teorías de Aguirre (s.f.) y López (2014); mientras que para los indicadores e ítems, se consideró lo dispuesto por el Consejo Normativo de Contabilidad (2018) y las demás teorías específicas desarrolladas en las bases teóricas. Además, los instrumentos se sometieron al juicio de 3 expertos, obteniéndose en promedio la calificación de muy bueno.

3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Hernández, Fernández y Baptista (2014), clasifican la estadística en descriptiva e inferencial, la descriptiva es empleada en las tablas de distribución de frecuencias, gráficos, medidas de tendencia central y dispersión; la inferencial se emplea para realizar las pruebas de hipótesis, correspondiendo en esta investigación el estadígrafo prueba t de student para una muestra. Para la estadística descriptiva, previamente se organizaron los datos en baremos, según dimensión y variable.

Tabla 3: Baremo para la variable gestión de inventarios

Valor	Categoría
81% - 100%	Sobresaliente
61% - 80%	Adecuado, eficaz
41% - 60%	En proceso
21% - 40%	Práctica elemental
1% - 20%	Ausencia total

Fuente: Norma UNE 66174 – Niveles de madurez del modelo de autoevaluación basado en la norma ISO 9004.

Tabla 4: Baremo para la dimensión políticas contables de la gestión de inventarios

Valor	Categoría
81% - 100%	Muy adecuada
61% - 80%	Algo adecuada
41% - 60%	No Adecuada
21% - 40%	Algo inadecuada
1% - 20%	Muy inadecuada

Fuente: Elaboración propia, con base en la determinación de intervalos y tabulación. Aaron Estuardo Morales - Estadística y probabilidades.

Tabla 5: Baremo para la dimensión procesos y procedimientos de la gestión de inventarios

Valor	Categoría
81% - 100%	Muy eficaz
61% - 80%	Eficaz
41% - 60%	Medianamente eficaz
21% - 40%	Ineficaz
1% - 20%	Muy ineficaz

Fuente: Elaboración propia, con base en la determinación de intervalos y tabulación. Aaron Estuardo Morales - Estadística y probabilidades.

Tabla 6: Baremo para la dimensión desempeño de los directivos y trabajadores de la gestión de inventarios

Valor	Categoría
81% - 100%	Muy Alto
61% - 80%	Alto
41% - 60%	Medio
21% - 40%	Bajo
1% - 20%	Muy Bajo

Fuente: Elaboración propia, con base en la determinación de intervalos y tabulación. Aaron Estuardo Morales - Estadística y probabilidades.

Los datos serán procesados con ayuda del software estadístico SPS.V25 y Microsoft Excel 2016.

CAPÍTULO IV:
PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.1. Presentación de resultados por variables

4.1.1. Variable: Gestión de inventarios

Tabla 7: Gestión de inventarios

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Ausencia total	10	18,2	18,2
Práctica elemental	18	32,7	50,9
En proceso	11	20,0	70,9
Adecuado	10	18,2	89,1
Sobresaliente	6	10,9	100,0
Total	55	100,0	

Fuente: Elaboración propia, con base en el procesamiento mediante SPSS.

En la tabla 7 se presentan los resultados correspondientes a la gestión de inventarios, a partir del análisis realizado a sus dimensiones políticas contables, procesos y procedimientos, y desempeño de directivos y trabajadores, la cual de forma general yacen entre los niveles ausencia total y práctica elemental, en 50,9%. Entre las que, la dimensión políticas contables se encuentran en la peor situación, respecto a las demás dimensiones, pues registra los niveles más bajos; seguido de la dimensión

desempeño directivo y de trabajadores; y finalmente la de procesos y procedimientos es la que se encuentra en mejor situación. Evidenciando de esta forma la ausencia de determinación y/o establecimiento de políticas claras sobre cómo gestionar los inventarios, así como de los procesos y procedimientos necesarios, lo cual, se ve reflejado en los bajos niveles de desempeño tanto de directivos como trabajadores.

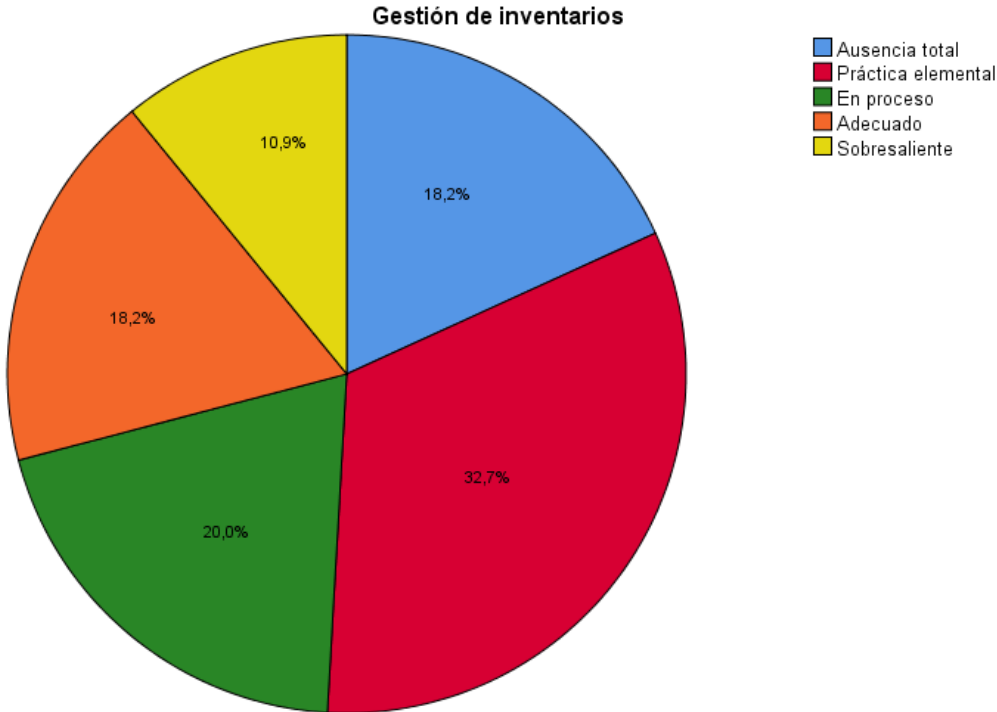


Figura 1: *Gestión de inventarios.*

Fuente: Tabla 7.

De la figura 1, se resalta que sólo el 10,9% se encuentra en el nivel sobresaliente, seguido del 18,2% que se encuentra en el nivel adecuado; los cuales de forma conjunta hacen 29,1%, evidenciando la grave situación en que se encuentra la gestión de inventarios.

4.1.2. Dimensión 1: Políticas contables

Tabla 8: Políticas contables

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy inadecuada	5	29,4	29,4
Algo inadecuada	6	35,3	64,7
No adecuada	2	11,8	76,5
Algo adecuada	4	23,5	100,0
Total	17	100,0	

Fuente: Elaboración propia, con base en el procesamiento mediante SPSS.

En la tabla 8 se revelan los resultados de la dimensión políticas contables, encontrándose en 64,7% entre los niveles muy inadecuada, algo inadecuada y no adecuada; ello respecto al análisis de las políticas contables referidas a la rotación, ejecución, control y responsabilidades. Podemos afirmar que el 29,4% son muy inadecuadas, el 35,3% algo inadecuadas, el 11,8% no adecuadas y el 23,5% algo adecuadas; resaltando la ausencia de registros en el nivel muy adecuadas. Atribuimos esta situación a la falta de políticas referidas principalmente a la rotación de existencias, pues no se prevé el mínimo de forma general ni por tipo, el ente no tiene sus objetivos claramente establecidos; en cuanto a las responsabilidades, no son determinadas y las pocas políticas contables definidas no son debidamente difundidas entre el personal, siendo que su reconocimiento se versa en la práctica; en cuanto al control, no cuenta con mecanismos propios, limitándose únicamente al cumplimiento de lo mínimo establecido por la normativa aplicable a la materia, entre estos destacamos la inexactitud y ausencia de consideración de mermas y desperdicios; y finalmente respecto a la ejecución, no

existen lineamientos o políticas que regulen como se deben desarrollar los procesos y procedimientos referidos a inventarios, como la adquisición, mermas, desperdicios, entre otros.

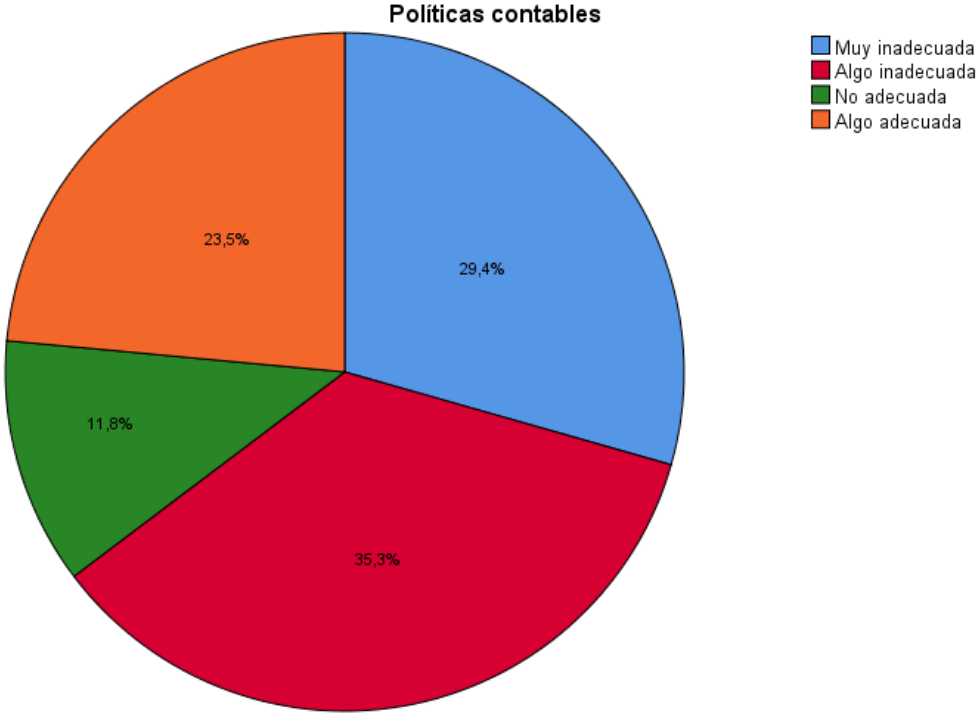


Figura 2: Políticas contables

Fuente: Tabla 8.

En la figura se observa que, sólo el 23,5% de las políticas contables del ente estudiado son algo adecuadas a la gestión de inventarios que se requiere para el tipo de existencias que comercializan.

4.1.1. Dimensión 2: Procesos y procedimientos

Tabla 9: Procesos y procedimientos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy ineficaz	3	14,3	14,3
Ineficaz	5	23,8	38,1
Medianamente eficaz	7	33,3	71,4
Eficaz	4	19,1	90,5
Muy eficaz	2	9,5	9,5
Total	21	100,0	

Fuente: Elaboración propia, con base en el procesamiento mediante SPSS.

Se observa en la tabla 9 que, el 71,4% de los procesos y procedimientos de gestión de inventarios son de nivel muy ineficaz, ineficaz y medianamente eficaz, resultantes del estudio de sus indicadores compras, almacenamiento, ventas y costos. El 14,3% son de nivel muy ineficaz, el 23,8% ineficaz, mientras que el 33,3% es medianamente eficaz; por su parte, el 19,1% es de nivel eficaz y el 9,5% muy eficaz. Reflejo de la ausencia de estudio de su demanda y ventas, no se prevé ni planifican las compras, se desconoce el punto de equilibrio y por ende el mínimo de ventas que han de realizarse, no se realiza mantenimiento ni verificación de estado de los equipos para despacho de las existencias, provocando derrames e información imprecisa, se desconoce el estado de los almacenes pues no se realizan verificaciones ni mantenimientos, en cuanto al registro de movimientos de existencias, este se limita al cumplimiento básico y llenado de registros que dispone la normativa, evidenciando el poco interés o importancia de la gestión de inventarios, ausencia de comprobantes internos e inclusive la emisión de

comprobantes de pago responde al expreso pedido del usuario, no se reconocen las mermas ni desperdicios.

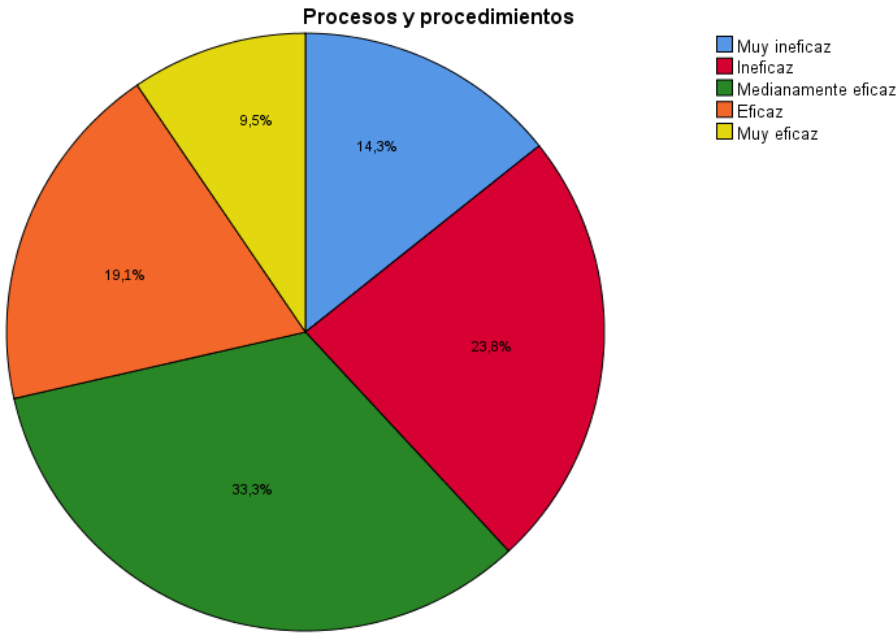


Figura 3: Procesos y procedimientos.

Fuente: Tabla 9.

La figura 3, revela que sólo el 9,5% de los procesos y procedimientos son de nivel muy ineficaz; mientras que el 19,1% son eficaces; ambos constituyen apenas el 28,6%.

4.1.1. Dimensión 3: Desempeño de los directivos y trabajadores

Tabla 10: Desempeño de los directivos y trabajadores

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy bajo	2	11,8	11,8
Bajo	7	41,1	52,9
Medio	2	11,8	64,7
Alto	2	11,8	76,5
Muy alto	4	23,5	100,0
Total	17	100,0	

Fuente: Elaboración propia, con base en el procesamiento mediante SPSS.

En la tabla 10 se revelan los resultados obtenidos respecto al desempeño de los directivos y trabajadores en cuanto a la gestión de inventarios, de forma general el 64,7% se encuentra entre los niveles muy bajo, bajo y medio, considerando como indicadores compras, almacenamiento, ventas, mermas y desperdicios. El 11,8% es de nivel muy bajo, 41,1% es bajo, 11,8% es de nivel medio, el 11,8% es de nivel alto y sólo el 23,5% es de nivel muy alto. Destacamos la existencia de registros dentro del nivel muy alto, sin embargo, versan en el uso de los almacenes como depósito, verificación documentaria al momento de la recepción y presencia del encargado, así como su autorización para las adquisiciones. Por otra parte, es alarmante que no todas las ventas se realicen con la emisión de comprobantes de pago, la imposibilidad de concretar ventas debido a la ausencia de existencias y previsión del momento en que deben realizarse los pedidos, falta de registro detallado de movimientos, menos de las pérdidas, desmedros y/o derrames, aunado a que los directivos no prevén las acciones que se deben realizar tanto de

mantenimiento como planificación en general y no orientan adecuadamente al personal, razón por la que este desconoce los procedimientos y actividades que les corresponden.

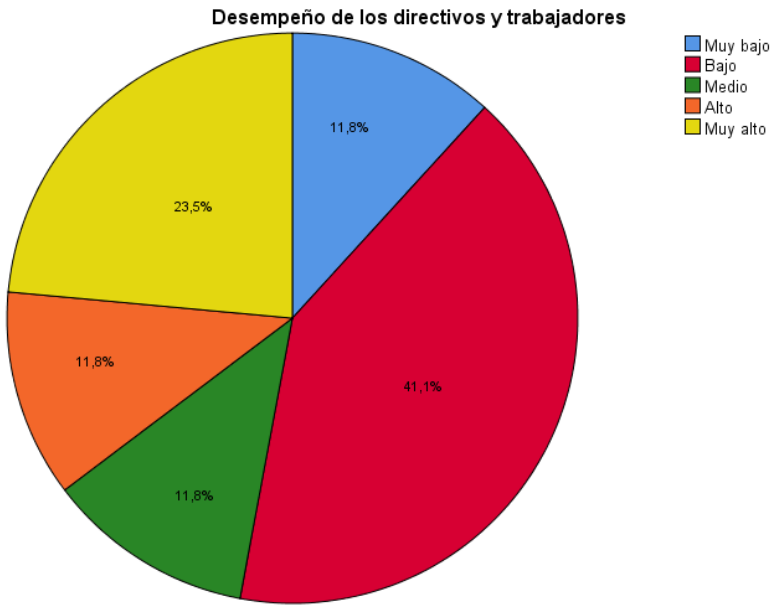


Figura 4: *Desempeño de los directivos y trabajadores.*

Fuente: Tabla 10.

En la figura 4, se destaca el incremento entre los niveles alto y muy alto, ascendiendo a 35,3%.

4.2. Contrastación de hipótesis

4.2.1. Hipótesis general

Formulación de hipótesis investigativas:

H₀: La gestión de inventarios no se encuentra en el nivel práctica elemental, en el Servicentro El Gallito S.C.R.L., Moquegua - 2018.

Hi: La gestión de inventarios se encuentra en el nivel práctica elemental, en el Servicentro El Gallito S.C.R.L., Moquegua - 2018.

Formulación de hipótesis estadística:

H₀: $\mu \neq 2$

H_i: $\mu = 2$

Nivel de significancia o riesgo

El nivel de error es 5%, siendo p= 0,05

Tabla 11: Estadísticas para una muestra

	N	Media	Desv. Desviación	Desv. Error promedio
Gestión de inventarios	55	2,71	1,272	0,171

Fuente: Elaboración propia, resultados del procesamiento en SPSS.

La tabla 11, revela que la media de la gestión de inventarios es 2,71; y su desviación promedio es de 0,171.

Tabla 12: Prueba para una muestra

	Valor de prueba = 2					
					95% de intervalo de confianza de la diferencia	
	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	Inferior	Superior
Gestión de inventarios	4,135	54	0,000	0,709	0,37	1,05

Fuente: Elaboración propia, resultados del procesamiento en SPSS.

Toma de decisión

La tabla 12 revela que, $p\text{-valor} = 0,000 < 0,05$; por tanto, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna. Por lo que afirmamos que, la gestión de inventarios se encuentra en el nivel práctica elemental, en el Servicentro El Gallito S.C.R.L., Moquegua - 2018.

4.2.2. Hipótesis específica N° 1

Formulación de hipótesis investigativas:

HE.01₀: Las políticas contables de gestión de inventarios no son muy inadecuadas en el Servicentro El Gallito S.C.R.L., Moquegua – 2018.

HE.01_a: Las políticas contables de gestión de inventarios son muy inadecuadas en el Servicentro El Gallito S.C.R.L., Moquegua – 2018.

Formulación de hipótesis estadística:

HE.01₀: $\mu \neq 1$

HE.01_a: $\mu = 1$

Nivel de significancia o riesgo

El nivel de error es 5%, siendo $p = 0,05$

Tabla 13: Estadísticas para una muestra

	N	Media	Desv. Desviación	Desv. Error promedio
Políticas contables	17	2,29	1,160	0,281

Fuente: Elaboración propia, resultados del procesamiento en SPSS.

La tabla 13, revela que la media de las políticas contables es 2,29; y su desviación promedio es de 0,281.

Tabla 14: Prueba para una muestra

Valor de prueba = 1						
95% de intervalo de confianza de la diferencia						
	t	Gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	Inferior	Superior
Políticas contables	4,600	16	0,000	1,294	0,70	1,89

Fuente: Elaboración propia, resultados del procesamiento en SPSS.

Toma de decisión

La tabla 14 revela que, $p\text{-valor} = 0,000 < 0,05$; por tanto, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna. Por lo que afirmamos que, las políticas contables de gestión de inventarios son muy inadecuadas en el Servicentro El Gallito S.C.R.L., Moquegua – 2018.

4.2.3. Hipótesis específica N° 2

Formulación de hipótesis investigativas:

HE.02₀: Los procesos y procedimientos de la gestión de inventarios no son ineficaces en el Servicentro El Gallito S.C.R.L., Moquegua – 2018.

HE.02_a: Los procesos y procedimientos de la gestión de inventarios son ineficaces en el Servicentro El Gallito S.C.R.L., Moquegua – 2018.

Formulación de hipótesis estadística:

HE.02₀: $\mu \neq 2$

HE.02_a: $\mu = 2$

Nivel de significancia o riesgo

El nivel de error es 5%, siendo $p = 0,05$

Tabla 15: Estadísticas para una muestra

	N	Media	Desv. Desviación	Desv. Error promedio
Procesos y procedimientos	21	2,86	1,195	0,261

Fuente: Elaboración propia, resultados del procesamiento en SPSS.

La tabla 15, revela que la media de los procesos y procedimientos es 2,86; y su desviación promedio es de 0,261.

Tabla 16: Prueba para una muestra

			Valor de prueba = 2			
					95% de intervalo de confianza de la diferencia	
	t	Gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	Inferior	Superior
Procesos y procedimientos	3,286	20	0,004	0,857	0,31	1,40

Fuente: Elaboración propia, resultados del procesamiento en SPSS.

Toma de decisión

La tabla 16 revela que, $p\text{-valor} = 0,004 < 0,05$; por tanto, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna. Por lo que afirmamos que, los procesos y procedimientos de la gestión de inventarios son ineficaces en el Servicentro El Gallito S.C.R.L., Moquegua – 2018.

4.2.4. Hipótesis específica N° 3

Formulación de hipótesis investigativas:

HE.03₀: El desempeño de los directivos y trabajadores no es bajo, respecto a la gestión de inventarios en el Servicentro El Gallito S.C.R.L., Moquegua – 2018.

HE.03_a: El desempeño de los directivos y trabajadores es bajo, respecto a la gestión de inventarios en el Servicentro El Gallito S.C.R.L., Moquegua – 2018.

Formulación de hipótesis estadística:

HE.03₀: $\mu \neq 2$

HE.03_a: $\mu = 2$

Nivel de significancia o riesgo

El nivel de error es 5%, siendo $p = 0,05$

Tabla 17: Estadísticas para una muestra

	N	Media	Desv. Desviación	Desv. Error promedio
Desempeño de los directivos y trabajadores	17	2,94	1,435	0,348

Fuente: Elaboración propia, resultados del procesamiento en SPSS.

La tabla 17, revela que la media del desempeño de los directivos y trabajadores es 2,94; y su desviación promedio es de 0,348.

Tabla 18: Prueba para una muestra

		Valor de prueba = 2		95% de intervalo de confianza de la diferencia	
		Sig. t	Diferencia de medias	Inferior	Superior
Desempeño de los directivos y trabajadores	2,704 16	0,016	0,941	0,20	1,68

Fuente: Elaboración propia, resultados del procesamiento en SPSS.

Toma de decisión

La tabla 18 revela que, $p\text{-valor} = 0,016 < 0,05$; por tanto, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna. Por lo que afirmamos que, el desempeño de

los directivos y trabajadores es bajo, respecto a la gestión de inventarios en el Servicentro El Gallito S.C.R.L., Moquegua – 2018.

4.3. Discusión de resultados

La gestión de inventarios es de nivel práctica elemental, $p\text{-valor} = 0,000 < 0,05$; confirmando la hipótesis general de la investigación. Situación similar a la estudiada por Arreaga y Ramírez (2011), donde evidencia la inexistencia de control en el manejo de inventarios, al punto de encontrarse diferencias en las existencias, repercutiendo en la generación de ingresos del ente. Cantor y Lagos (2008), existe incertidumbre sobre la cantidad exacta de inventarios, su manejo inadecuado y posibilita hurtos, mermas y desperdicios. Gallardo (2016), se desconocen los saldos exactos de inventarios y el control es limitado. Lalupu (2018) evidencia que el adecuado control de inventarios mejora la rentabilidad del ente. Quispe (2016) comprueba que la gestión de inventarios incide en la liquidez, dado que la empresa mantiene un inventario excesivo por S/ 929,710.78, la confianza en sus métodos de control es baja porque provocaron la pérdida de existencias y aumento innecesario del costo de mantenimiento. Corroboramos la teoría de López (2014), la adecuada administración de inventarios garantiza efectividad y eficiencia, encontrándose los bienes disponibles en el momento preciso. Fernández (2015), es necesario conocer exactamente y de forma verídica los saldos para la adecuada toma de decisiones.

Las políticas contables de gestión de inventarios son muy inadecuadas, $p\text{-valor} = 0,000 < 0,05$; comprueba la primera hipótesis específica. Resultados parecidos a los de Arreaga y Ramírez (2011), quienes revelan la poca importancia que se le da a

los documentos de gestión en los entes privados, constatando la ausencia de políticas relacionadas a la gestión y el desconocimiento de los objetivos empresariales por parte de los trabajadores. Cantor y Lagos (2008), el ente estudiado no cuenta con políticas ni sistemas. Lalupu (2018) ausencia de documentos de gestión y planes operativos. Rios (2005), es necesario estudiar a la demanda para la realización de los pedidos, así como la distinguir entre los tipos de existencias y establecer las actividades de cada proceso. Contrarios a los resultados de Quispe (2016), donde sí se planifican los pedidos respecto a las cantidades y momentos, y se evitan gastos innecesarios. Para López (2014), las políticas son las que permiten determinar las adquisiciones respecto a la cantidad y momento. Medina (2012), las políticas no sólo deben ser determinadas, sino hacerse de conocimiento de todo el personal, ya que constituyen la guía para sus actividades.

Los procesos y procedimientos de la gestión de inventarios son ineficaces, $p\text{-valor} = 0,004 < 0,05$; corroborara la segunda hipótesis específica. Semejantes a lo revelado por Arreaga y Ramírez (2011), quienes afirman que la empresa estudiada no ha determinado sus procedimientos específicos para cada proceso, resaltando que las compras son inoportunas y los desperdicios excesivos. Cantor y Lagos (2008), no se concretan ventas por falta de existencias y genera mala reputación con el consumidor. Gallardo (2016), no se controlan las mermas ni se realizan ajustes al costo de ventas, no se consideran acciones de mantenimiento ni reparación tanto para las maquinarias como equipos. Contrarios a lo observado por Lalupu (2018), pues en el ente que estudio se contaban con procedimientos que garantizan la calidad de las existencias. Así como en el estudio de Quispe (2016), donde sí

realizaban mantenimientos. Para Fernández (2015), es necesario realizar acciones de verificación entre el conteo físico y los registros contables. Actualidad empresa (2015), el estudio de la demanda es vital para el aprovisionamiento oportuno. Valera (2010), los procedimientos de inventarios deben considerar el registro continuo de los movimientos diarios, costo de ventas y disponibilidad.

El desempeño de los directivos y trabajadores es bajo, respecto a la gestión de inventarios, $p\text{-valor} = 0,016 < 0,05$; corrobora la tercera hipótesis específica. Resultados similares a los de Cantor y Lagos (2008), los registros no son fehacientes, se incurre en hurto, y es común que por la inadecuada manipulación se originen mermas y desperdicios. Gallardo (2016), se incurren en derrames y fugas. Lalupu (2018), evidencia el poco esfuerzo de los directivos en las acciones de supervisión y control ante derrames y mermas, imposibilitando la realización de ajustes contables. Quispe (2016), en la empresa estudiada se incurría en pérdida de existencias. Confirmando lo señalado por López (2014), la adecuada gestión garantiza la satisfacción de la demanda. Herrero (2018), es necesario evaluar el desempeño de los trabajadores para conseguir efectividad en lo planificado. Jurburg, Tanco, Viles y Mateo (2015), resaltan la importancia de que todos los trabajadores estén involucrados en la gestión para alcanzar el éxito. Según Herrero (2018), son los trabajadores los determinantes del cumplimiento de las actividades.

CAPÍTULO V:
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

PRIMERA : La gestión de inventarios se encuentra en el nivel práctica elemental, siendo su p-valor = $0,000 < 0,05$ y su media 2,71; en el Servicentro El Gallito S.C.R.L., Moquegua – 2018.

SEGUNDA : Las políticas contables de gestión de inventarios son muy inadecuadas; siendo su p-valor = $0,000 < 0,05$ y su media 2,29; en el Servicentro El Gallito S.C.R.L., Moquegua – 2018.

TERCERA : Los procesos y procedimientos de la gestión de inventarios son ineficaces; siendo su p-valor = $0,004 < 0,05$ y su media 2,86; en el Servicentro El Gallito S.C.R.L., Moquegua – 2018.

CUARTA : El desempeño de los directivos y trabajadores es bajo, respecto a la gestión de inventarios; siendo su p-valor = $0,016 < 0,05$ y su media

2,94; en el Servicentro El Gallito S.C.R.L., Moquegua – 2018.

5.2. Recomendaciones

PRIMERA : Al Gerente General de la empresa, disponer la formulación, implementación y redacción de documentos internos que precisen los objetivos, políticas contables, procesos, procedimientos, funciones y responsabilidades de cada cargo; a fin de que la empresa cuente con líneas directrices que regulen su funcionamiento en general y la gestión de inventarios de forma específica.

SEGUNDA : Al Gerente General, implementar la gestión de inventarios, considerando la planificación, entre estas la rotación de existencias, punto de equilibrio, estudio de demanda, gestión de pedidos de existencias, punto de pedido, reconocimiento y tratamiento de mermas y desperdicios; para mejorar la administración de inventarios en general.

TERCERA : Al Gerente General, implementar un mecanismo de control de inventarios, mediante la estricta emisión de comprobantes internos ante cualquier operación, así como su debido registro, de modo tal que se controlen todos los movimientos de inventarios, es decir, tanto ingresos como salidas.

CUARTA : Al Gerente General, disponer la capacitación del personal en general y hacer de su pleno conocimiento las disposiciones, líneas directrices y políticas de la empresa.

QUINTA : Al Gerente General, considerar la realización de verificaciones y mantenimiento al almacén, así como el mantenimiento, evaluación y reemplazo de los equipos; para contar con información confiable de las maquinas surtidoras de combustible, evitar errores, derrames y desperdicios, y respecto al almacén evitar fugas o condiciones que inadecuadas que afecten la calidad del combustible o su disminución.

BIBLIOGRAFÍA

Actualidad empresa. (30 de Agosto de 2015). *Actualidad empresa*. Obtenido de Actualidad empresa: <http://actualidadempresa.com/gestion-de-inventarios-y-su-importancia-estrategica/>

Aguirre, R. (s.f.). *Gestionar fácil*. Obtenido de Gestionar fácil: <https://www.gestionar-facil.com/gestion-procesos/>

AméricaEconomía. (14 de Agosto de 2017). *MBA & Educación ejecutiva*. Obtenido de MBA & Educación ejecutiva: <https://mba.americaeconomia.com/articulos/notas/mala-gestion-de-inventarios-una-de-las-principales-causas-de-quebre-de-las-pymes>

Arreaga, D., & Ramírez, D. (2011). *Diseño del manual de políticas y procedimientos para el manejo de inventario y su influencia en la gestión de los procesos de compra, almacenaje y venta de la empresa comercial Asisco S.A.* Guayaquil: Universidad Politécnica Salesiana.

Bembibre, C. (2 de Marzo de 2010). *Definición ABC*. Obtenido de Definición ABC: <https://www.definicionabc.com/derecho/norma.php>

Bembibre, V. (Octubre de 2008). *Definición ABC*. Obtenido de Definición ABC.

Cantor, D., & Lagos, M. (2008). *Propuesta para la implementación de un sistema de control en el manejo de los inventarios en Mercantil de Confecciones Ltda. "MERCÓN"*. Bogotá: Universidad de La Salle.

Casanovas, A. (2013). *Gestión de políticas de empresa*. España: KPMG Abogados S.L.

Consejo Normativo de Contabilidad. (23 de Agosto de 2018). Resolución de Consejo Normativo de Contabilidad N° 002-2018-EF/30. *Norma Internacional de Contabilidad N° 2 Existencias*. Lima, Lima, Perú: Diario oficial El Peruano.

Corominas, J. (2005). *Breve diccionario etimológico de la lengua castellana*. Madrid: GREDOS.

Fernández, J. (2 de Enero de 2015). *Sage Advice*. Obtenido de Sage Advice: <https://www.sage.com/es-es/blog/siete-causas-por-las-que-no-coinciden-el-inventario-fisico-con-el-contable/>

Gallardo, J. (2016). *Incidencia del control de inventarios en los resultados económicos de la empresa ADEHEC E.I.R.L. comercializadora de combustibles ubicada en la ciudad de Guadalupe durante el ejercicio 2014*. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo.

Hernández, R. S., Fernández, C. C., & Baptista, P. L. (2014). *Metodología de la investigación*. Distrito Federal de México, México: McGrawHill.

Herrero, P. (11 de Noviembre de 2018). *Sage Advice*. Obtenido de Sage Advice: <https://www.sage.com/es-es/blog/la-importancia-de-medir-los-procesos-para-una-gestion-eficiente/>

Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2017). *Perú: Principales resultados de la Encuesta Nacional de Empresas, 2015*. Lima: Instituto Nacional de Estadística e Informática.

Jurburg, D., Tanco, M., Viles, E., & Mateo, R. (2015). La participación de los trabajadores: clave para el éxito de los sistemas de mejora continua. *Memoria investigaciones en ingeniería*, 17-32.

Lalupu, D. (2018). *Los mecanismos de control interno en el área de almacén de combustibles de las estaciones de servicios en el Perú*. Chimbote: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Logistic Summit & Expo. (26 de Diciembre de 2016). *Revista Enfasis*. Obtenido de Revista Enfasis: <http://www.logisticamx.enfasis.com/notas/76798-descuidar-almacen-ocasiona-perdidas-empresas>

López, J. (2014). *Gestión de inventarios*. España: Elearning S.L.

Manzanedo, G. (25 de Agosto de 2016). *Diario Correo*. Obtenido de Diario Correo:
<https://diariocorreo.pe/edicion/moquegua/moquegua-se-evaporan-mas-de-2-400-galones-combustible-en-grifo-municipal-fotos-693369/>

Manzanedo, G. (21 de Octubre de 2016). *Diario Correo*. Obtenido de Diario Correo:
<https://diariocorreo.pe/edicion/moquegua/moquegua-fiscalia-investiga-presunto-robo-de-combustible-a-la-ppn-video-706059/>

Medina, M. (14 de Mayo de 2012). *GestioPolis*. Obtenido de GestioPolis:
<https://www.gestiopolis.com/politica-organizacional-concepto-y-esquema-en-la-empresa/>

Ministerio de Economía y Finanzas. (19 de Septiembre de 1994). Decreto Supremo N° 122-94-EF. *Reglamento de la ley del impuesto a la renta*. Lima, Lima, Perú: Diario oficial El Peruano.

Miranda, J. (19 de Julio de 2018). *GestioPolis*. Obtenido de GestioPolis:
<https://www.gestiopolis.com/gestion-de-inventario/>

Montero, R. (2009). *Negocios Globales. La importancia de un eficiente control del inventario*, 3. Obtenido de *Negocios Globales*.

Moultry, L. (13 de Mayo de 2018). *La Voz de Houston*. Obtenido de La Voz de Houston: <https://pyme.lavoztx.com/qu-efectos-tiene-un-mal-inventario-en-una-empresa-13518.html>

Navarro, J. (9 de Mayo de 2012). *Definición ABC*. Obtenido de Definición ABC: <https://www.definicionabc.com/general/desempeno.php>

Palenzuela, J. (11 de Abril de 2016). *Cadena de suministro*. Obtenido de Cadena de suministro: <http://www.cadenadesuministro.es/noticias/los-10-problemas-mas-comunes-en-la-gestion-del-almacen-para-las-pymes/>

Pérez, J., & Gardey, A. (2009). *Definicion.de*. Obtenido de Definicion.de: <https://definicion.de/norma/>

Pérez, J., & Gardey, A. (2012). *Definicion.de*. Obtenido de Definicion.de: <https://definicion.de/proceso/>

Pérez, J., & Gardey, A. (2012). *Definicion.de*. Obtenido de Definicion.de: <https://definicion.de/procedimiento/>

Pérez, J., & Merino, M. (2012). *Definición.de*. Obtenido de Definición.de: <https://definicion.de/gestion/>

Pérez, J., & Merino, M. (2019). *Definicion.de*. Obtenido de Definicion.de:
<https://definicion.de/desempeno/>

Quispe, S. (2016). *Gestión de los inventarios y su incidencia en la liquidez de la empresa Grifo Latino S.A.C. Distrito de Wanchaq periodo 2015*. Cusco: Universidad Andica del Cusco.

Real Academia Española. (2014). *Diccionario de la lengua española*. Madrid, España: Espasa Libros.

Rios, F. (2005). *Administración de un sistema general de inventarios de combustibles, lubricantes y tienda de conveniencia para una estación de servicio*. Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala.

Ucha, F. (Agosto de 2009). *Definición ABC*. Obtenido de Definición ABC:
<https://www.definicionabc.com/general/gestion.php>

Ucha, F. (3 de Septiembre de 2009). *Definición ABC*. Obtenido de Definición ABC:
<https://www.definicionabc.com/general/procedimientos.php>

Ucha, F. (24 de Noviembre de 2011). *Definición ABC*. Obtenido de Definición ABC: <https://www.definicionabc.com/?s=inventario>

Valera, L. (6 de Junio de 2010). *GestioPolis*. Obtenido de GestioPolis:
<https://www.gestiopolis.com/procedimientos-contables-para-el-control-de-inventarios-de-la-empresa/>

Zapata, J. (2014). *Fundamentos de la gestión de inventarios*. Medellín: Centro Editorial Esumer.