

**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y**  
**ADMINISTRATIVAS**  
**PROGRAMA DE ESTUDIOS DE CONTABILIDAD**



**Gestión de inventarios y productividad en el sistema de almacén de  
la Empresa Trujillo Market – Huaraz, 2021**

Tesis para obtener el título profesional de Contador Público

**Autor:**

Bach. Salas Lázaro, Jean Rogger

**Asesor:**

Dr. Medrano Acuña, Walter

Código ORCID 0000-0003-3530-2650

**Huaraz – Perú**

2022

## **Índice general**

	<b>Pág.</b>
Índice general	i
Índice de tablas	ii
Palabras clave	iv
Título	v
Resumen	vi
Abstract	vii
Introducción	1
Metodología	16
Resultados	19
Análisis y Discusión	29
Conclusiones	35
Recomendaciones	37
Referencias Bibliográficas	40
Anexos	42

## Índice de tablas

	<b>Pág.</b>
Tabla 1 : La empresa cuenta con eficientes políticas para la recepción de inventarios	19
Tabla 2 : La empresa cuenta con manuales de procedimientos de distribución de inventarios	19
Tabla 3 : La empresa cuenta con manuales de procedimientos para definir las acciones de despacho de mercaderías	20
Tabla 4 : La empresa cuenta con eficientes sistemas informáticos para registrar el movimiento de mercaderías	20
Tabla 5 : La empresa aplica criterios técnicos para hacer el seguimiento y dar el tratamiento respectivo a las mercaderías sensibles y obsoletas	21
Tabla 6 : La empresa cuenta con suficientes espacios físicos debidamente adecuados para almacenar y exhibir las mercaderías	21
Tabla 7 : La empresa ha implementado directrices que garanticen la salubridad y seguridad en la manipulación de las mercaderías	22
Tabla 8 : La empresa aplica métodos que garanticen la rotación permanente de mercaderías a efectos de incrementar los beneficios	22
Tabla 9 : La empresa se preocupa por la implementación de directivas que permitan la optimización del proceso de almacenamiento de mercaderías	23
Tabla 10 : La empresa aplica métodos de valuación que permitan mantener actualizados los valores monetarios de las mercaderías	23
Tabla 11 : La empresa cuenta con políticas de calidad para el despacho de mercaderías	24
Tabla 12 : La empresa demuestra eficiencia, eficacia y economía en el uso de los recursos para mejorar la productividad	24
Tabla 13 : La empresa aplica criterios técnicos para determinar la oportunidad para la reposición de los inventarios	25
Tabla 14 : La empresa aplica criterios técnicos para determinar la oportunidad de la entrega de inventarios	25
Tabla 15 : La empresa propicia la optimización de los procesos de comercialización de mercaderías	26
Tabla 16 : La empresa define e implementa estrategias para alcanzar las metas de venta de mercaderías	26
Tabla 17 : La empresa cuenta con políticas de venta de mercaderías a crédito y contado	27
Tabla 18 : La empresa promueve el incremento de la rotación de cuentas por cobrar con la finalidad de mejorar la	27

	rentabilidad	
Tabla 19	: La empresa mide la razonabilidad de los precios de comercialización de mercaderías	28
Tabla 20	: La empresa se preocupa por determinar los niveles de satisfacción de los clientes	28

**Palabras clave:** Gestión de inventarios, productividad y sistema de almacén

**Keywords:** Inventory management, productivity, and warehouse system

**Línea de investigación:**

<b>Línea de programa</b>	Finanzas
<b>Área</b>	Ciencias sociales
<b>Sub-área</b>	Economía y negocios
<b>Disciplina</b>	Economía

**Título:**

**GESTIÓN DE INVENTARIOS Y PRODUCTIVIDAD EN EL SISTEMA DE  
ALMACÉN DE LA EMPRESA TRUJILLO MARKET – HUARAZ, 2021.**

## **Resumen**

La investigación tuvo como objetivo analizar cómo influye la gestión de inventarios en la productividad del sistema de almacén de la empresa Trujillo Market – Huaraz, 2021; la investigación fue descriptiva, por su finalidad, aplicada, no experimental y transversal; para recabar los datos se utilizó la técnica de la encuesta y sus instrumentos el cuestionario y la guía de análisis documental; la población y muestra de la investigación fue de 15 colaboradores.

Los resultados evidencian que la variable gestión de inventarios influye positivamente en la productividad del sistema de almacén; sin embargo, requieren mejoras, ya que el 40% de los encuestados dijo que nunca la empresa cuenta con políticas para la recepción de inventarios, el 60% expresó que nunca se aplican criterios técnicos para el seguimiento y dar el tratamiento respectivo a las mercaderías sensibles y obsoletas, el 53% consideró que nunca se han implementado directrices que garanticen la salubridad y seguridad en la manipulación de las mercaderías, el 47% manifestó que nunca se aplican criterios técnicos para determinar la oportunidad de la reposición de los inventarios, y el 67% dijo que nunca se promueve el incremento de la rotación de cuentas por cobrar con la finalidad de mejorar la rentabilidad.

## **Abstract**

The objective of the research was to analyze how inventory management influences the productivity of the warehouse system of the company Trujillo Market - Huaraz, 2021; the research was descriptive, due to its purpose, applied, non-experimental and cross-sectional; To collect the data, the survey technique and its instruments, the questionnaire and the documentary analysis guide, were used; the population and sample of the investigation was 15 collaborators.

The results show that the inventory management variable positively influences the productivity of the warehouse system; however, they require improvements, since 40% of those surveyed said that the company never has policies for receiving inventories, 60% said that technical criteria are never applied for monitoring and giving the respective treatment to sensitive merchandise and obsolete, 53% considered that guidelines have never been implemented to guarantee health and safety in the handling of merchandise, 47% stated that technical criteria are never applied to determine the opportunity to replenish inventories, and 67 % said that increasing the rotation of accounts receivable is never promoted in order to improve profitability.



## **1. Introducción**

### **Antecedentes y fundamentación científica**

Salas (2018) en su tesis titulada “Evaluación de la cadena de suministro para mejorar la competitividad y productividad en el sector metalmecánico en Barranquilla, Colombia”, concluye que el modelo propuesto reproduce sistemas reales de producción, por consiguiente, es de gran utilidad para efectuar un estudio detallado del comportamiento de cada uno de los procesos dentro de la cadena de abastecimiento, la capacidad y tiempos que no se podrían calcular con certeza, de forma detallada como la herramienta lo plantea; así mismo, se puede concluir que el Sector Metalmecánico ha presentado un gran crecimiento económico en el país, y por esta razón, la optimización y mejora continua de las empresas en sus operaciones es fundamental para un mejor desempeño de las mismas, obligando a que las empresas monitoreen, y controlen sus procesos productivos.

Rodríguez (2018) en su tesis denominada “Propuesta de un sistema de gestión de inventarios para el almacén de materia prima en la compañía de diseño, montaje y construcción - CMD S.A.S”, concluye que el objetivo fue diseñar una propuesta de un sistema de gestión de inventarios para el almacén de materias primas en el subproceso de fabricación de la empresa CMD S.A.S, siendo necesario clasificar los productos en base a la relevancia y el uso de los mismos, ya que de esta manera se evitará retrasos en la búsqueda de estos. Así mismo se implementará un sistema de gestión de inventarios multiproducto de revisión periódica sin faltantes, que permita tener actualizada la información acerca de las cantidades de producto, para ofrecer un excelente y eficiente servicio al cliente, aumentando la inversión en cuanto al rediseño del almacén y la fabricación de nuevas estanterías para el correcto almacenamiento.

Reino (2017) en su tesis denominada “Propuesta de un modelo de gestión de inventarios caso Ferretería Almacenes Fabián Pintado”, concluye que es necesario tener una buena gestión de inventarios para garantizar un desempeño

eficiente en la parte operacional de la empresa, asegurando la disponibilidad de la mercadería, a través del control de stock, donde un adecuado modelo de gestión de inventarios permite evaluar y realizar seguimiento de los objetivos y resultados obtenidos; el método recomendado para la empresa en mención es el promedio ponderado, ya que permite tener el costo real de la mercadería, ya que es una empresa comercializadora, lo cual el método planteado involucra todos los colaboradores de la empresa, puesto que requiere una planeación integral, garantiza a su vez la disponibilidad de la mercadería en el momento requerido minimizando las restricciones financieras existentes.

Por otro lado, Ramírez (2018) en su tesis denominada “La productividad laboral y su relación en el sistema de remuneración de operadores de caja de conecta Retail S.A. Chiclayo”, concluye que la productividad en el área de caja, incide de manera directa en la remuneración variable y total de los colaboradores de esta área, donde la cantidad de operaciones realizadas está en función al tiempo, se han determinado variables adicionales a las planteadas, que condicionan en mayor magnitud los temas de productividad, está en función a la productividad y a que está junto con las variables del sueldo fijo y bono por riesgo de caja, supere la barrera del mínimo vital actual, donde conforme incrementa sus operaciones y estas sigan dependiendo de un sistema de cobro directo, deberá implementar aún más.

Alberca y Cabrejos (2017) en su tesis titulada “Gestión de almacén para mejorar la productividad en Tai Loy S.A., Local J. Balta, Chiclayo 2017”, concluye que el diagnóstico de la situación actual del almacén de Tai Loy S.A. José Balta, el cual mostró que no se maneja los procedimientos adecuados en el desarrollo de los procesos y se necesita mejoras significativas y sencillas que aumenten la productividad, así mismo los puntos críticos del proceso de gestión de este almacén; siendo los objetivos más resaltantes a atacar el almacenamiento y picking y se logró identificar que las causas originarias de la baja productividad debido a la mala eficiencia del desarrollo de los procesos de

gestión se originan por problemas de planificación; por lo que se requiere implementar indicadores de productividad en almacén y mantenerlos actualizados para garantizar una comparación entre resultados por periodos y medir el desempeño del almacén. implementar procesos que permitan planificar acciones y sus correcciones instantáneas para cuando los problemas se presenten.

Gamarra (2018), en su tesis denominada “Implementación de la gestión de inventario para mejorar la productividad en el área de almacén de la empresa trazos y estilos S.A, San Juan De Miraflores, 2018”; concluye que la mejora de la productividad en el área de almacén ha mejorado en un 127.04 %, en la que la empresa Trazos y Estilos S.A. debe tener en cuenta que es primordial sostener la gestión de inventario en el área del almacén, ya que permite el manejo de herramientas para el mejor desenvolvimiento de las actividades dentro del almacén y así se aplican para la mejora de la productividad en dicha área, lo que significa tener en cuenta las capacitaciones según la programación, ya que con empleados capacitados se podrá establecer mejores procedimientos para realizar una adecuada actividad laborar y cumplir con los objetivos.

En seguida, se pasa a fundamentar la investigación con las diversas bases teóricas existentes, empezando por la primera variable, se tiene que, para la gestión de inventarios, Serna (2017) la gestión de inventarios puede ser algo tan elemental como una botella de limpiador de vidrios empleada como parte del programa de mantenimiento de un edificio, o algo más complejo, como una combinación de materias primas y sub ensamblajes que forman parte de un proceso de manufactura, es decir, los inventarios son todos los elementos que se encuentran almacenados para ser utilizados en algún momento específico; por ello, el objetivo final de una buena administración de inventario es brindar a los clientes el mayor nivel de servicio con el menor nivel de inventario.

Para Durán (2017) la gestión de inventarios es organizar los bienes de una empresa para ser productivas y eficaces y cómo se podría obtener el máximo provecho de sus colaboradores; teniendo por modelo el sistema de organización cerrada, defendiendo como principio supremo de su doctrina los postulados de la especialización, de la estructura jerárquica de la organización, de la delegación de la autoridad y de la responsabilidad, del control. Sus técnicas se conciben como útiles universales que encuentran aplicación en cualquier forma de organización.

Así mismo, Alarcón (2018) sostiene que la gestión de inventarios es esencial e importante para las empresas dedicadas a la compra y venta de mercancías, por ser su principal función y la cual generará todas las operaciones, donde los inventarios ayudan a proveer o distribuir adecuadamente los materiales necesarios a la empresa, tanto a clientes internos como externos, colocándolos a disposición en el momento, para así evitar aumentos de costos de los mismos permitiendo satisfacer correctamente las necesidades reales de la empresa.

De acuerdo a lo señalado por Céspedes (2017) la gestión de inventarios consiste en una proyección de la evolución futura del stock que nos permite establecer un programa de compras controlando los pedidos a los proveedores, también la gestión de stocks o de inventarios es la parte de la función logística que se encarga de administrar las existencias de la empresa; asimismo, la gestión de inventarios es parte de la cadena de suministros cuyo fin es poner a disposición de las áreas de producción o comercial una determinada cantidad de producto en el momento preciso, en el lugar oportuno y con el mínimo coste posible.

Por otro lado, para Sánchez (2017) el abastecimiento de bienes es el proceso mediante el cual los proveedores facilitan medios al resto de grupos económicos o individuos, los cuales consiguen un determinado nivel de satisfacción o utilidad, donde la acción de abastecimiento, es posible dar

solución a las necesidades de consumo de las personas u organizaciones; es decir, se basa en el suministro de bienes como materias primas o productos elaborados puestos en circulación, siendo necesarios para la subsistencia y la consecución de cierto nivel de satisfacción por parte de las personas.

Según Ibañez (2017) el abastecimiento de bienes es la actividad que se realiza para cubrir las necesidades de consumo de algún recurso o producto comercial, en el tiempo apropiado y de la forma adecuada; el abastecimiento de bienes de una empresa son todas aquellas actividades que hacen posible la correcta identificación y compra de los bienes o servicios que nuestra empresa necesita para poder desarrollar sus funciones comerciales; lo cual se puede conseguir una correcta gestión del abastecimiento, debemos lograr crear las relaciones entre los diferentes factores y las actividades que cada uno desarrolla, en una manera que facilite a nuestra empresa el desarrollar sus funciones.

Mientras que Fernández (2017) manifiesta que el control de stock o de inventario forma parte de la logística de una empresa y consiste en organizar, planificar y controlar el conjunto de mercancías que hay en un almacén. Donde una de sus múltiples definiciones dice que la gestión de stocks es la actividad y el empleo de capital y recursos para planificar, organizar, dirigir y controlar los productos y materiales almacenados con el fin de ofrecer un servicio constante a la demanda existente con la máxima fiabilidad, rapidez, versatilidad y calidad al menor coste posible, teniendo como objetivo garantizar que siempre que un cliente solicite un producto podamos proporcionárselo en el tiempo y la forma esperados.

De conformidad a lo que sostiene Caro (2021) el control del stock es conocer en todo momento qué las existencias se ubican en el almacén, es un proceso esencial para el correcto desarrollo de las operativas logísticas y su impacto incide directamente en la satisfacción de los clientes; asimismo, el control de stock como una operativa que consiste en organizar y supervisar la mercancía

que entra y sale del almacén, se trata de hacer un balance entre los artículos que han llegado y los que se han expedido para determinar así el número de unidades disponibles de cada referencia.

Según lo planeado por Díaz (2020) sostiene que el mantenimiento del inventario es fundamental en la gestión de materiales en una organización, lo cual deben de estar reflejados en las decisiones de inventario puesto que mientras más tiempo pase un ítem en la estantería, mayor será su costo de mantenimiento, por lo que podemos decir que los costos mínimos del inventario se alcanzan cuando los costos de mantenimiento son iguales a los costos de reposición.

Para Velásquez (2017) el mantenimiento del inventario se basa en el mecanismo de agrupación de cuentas contables que utiliza la organización para determinar su dimensión, no es un costo puntual, sino la consolidación del costo del capital invertido en el inventario y de costos operativos, que son asignados de alguna manera a los ítems del inventario.

Así mismo, en lo que respecta al almacenamiento, Elizalde (2019) dice que es un proceso más complejo que implica la gestión de inventario. Abarca los procedimientos logísticos, como la distribución de mercancías, flujo de producto, tipos de embalaje, métodos de carga. Por tanto, se refiere a todas las actividades en los puntos de distribución de mercancías y materiales; de manera que la función de almacenamiento se basa en dos acciones principales, donde consiste en preservar la calidad de los productos desde que ingresan al almacén hasta que salen para ser usados como materias primas en producción o para ser vendidos como productos terminados.

Para Luján (2017) los almacenes de inventarios son aquellos lugares donde se guardan los diferentes tipos de mercancía. Son manejados a través de una política de inventario esta función controla físicamente y mantiene todos los

artículos inventariados, donde elabora la estrategia de almacenamiento se deben definir de manera coordinada el sistema de gestión del almacén y el modelo de almacenamiento, teniendo como función optimizar los flujos físicos que le vienen impuestos del exterior, lo cual el almacén solo controla los flujos internos.

Continuando con las teorías de la investigación, se pasa a presentar a algunas teorías que sostienen o se manifiestan con relación a la variable de estudio dos, respecto a la productividad, Torres (2017) explica que la productividad es la forma más eficiente para generar recursos midiéndolos en dinero, para hacer rentables y competitivos a los individuos y sus sociedades, también es una medida de que tan eficiente se utiliza en el trabajo y el capital para producir valor económico; de manera que un negocio o empresa pueda crecer y aumentar su rentabilidad es aumentando su productividad; es por ello que las herramientas fundamentales para que origine una mayor productividad es la utilización de métodos, el análisis de tiempos y sistemas de pagos, lo cual la productividad radica en actuar y medir de manera simultánea el impacto de los cambios realizados sobre todos y cada uno de los componentes que participan en el proceso productivo.

En ese sentido, Sladogna (2017) explica que la productividad está relacionada con los insumos y productos, en periodos y con consideración a la calidad, también se dice que la productividad es como la relación de entre la producción obtenida o servicios y los recursos que se usaron para obtenerla. Es decir, es uso eficiente de recursos, capital, energía, información de los bienes y servicios, donde la productividad, es un indicador de eficiencia que se obtiene de la relación entre el producto obtenido y la cantidad insumos laborales invertidos en su producción.

Para Camargo (2019) la productividad en términos técnicos es la cantidad de producto obtenido por unidad de factor o factores utilizados para lograrla, en

términos monetarios, para medir la productividad se relacionan cada uno de los factores que se emplean, la más común de estas medidas es la productividad del trabajo, la cual se mide como el número de unidades de producto obtenido por hora, también la productividad es la capacidad producida por unidad de trabajo, área de tierra cultivada, equipo industrial, es decir, la relación entre lo que se produce y el medio empleado, como mano de obra, materiales y energía.

Complementariamente para Felsing (2018) la productividad es la relación entre la producción obtenida por un sistema de producción o servicios y los recursos utilizados para obtenerla. Así la productividad se define como el uso eficiente de recursos trabajo, capital, tierra, materiales, energía, información en la producción de diversos bienes y servicios. Para lograr una buena gestión en los centros de distribución y conociendo el tipo de almacén, el comportamiento de los productos que se guardan y las tareas que se realiza en su interior, es necesario definir los indicadores de gestión más adecuados para evaluar su desempeño.

Con relación a la eficiencia, García (2017) explica que es la mejora en los procesos y garantiza una mejoría en la productividad, la eficiencia es una condición necesaria pero no suficiente para alcanzar mayor productividad, de hecho, tanto la efectividad como la eficiencia son necesarias para ser productivo, donde La eficiencia es la proporción de los resultados generados en relación con los estándares de resultados prescritos, siendo la relación entre cantidad de recursos utilizados y la cantidad de recursos programados, y el aprovechamiento de los recursos usados en la transformación de productos.

Así mismo, para Martínez (2017) la eficacia valora el producto o servicio que se brinda, no basta con producir al cien por ciento de efectividad los servicios o productos, como son cantidad y calidad, sino también lograr la satisfacción del cliente o impactar al mercado, de manera que la eficacia es la capacidad para producir el efecto deseado o de ir bien para determinada cosa, desarrollar la



formación profesional, así mismo la eficacia de la formación implica evaluar el aprendizaje de los participantes en relación con las acciones formativas, lo que permite conocer las competencias adquiridas durante el desarrollo de las actividades.

En lo que respecta a Montalvo (2017) la eficacia en los procesos tiene como fin producir los resultados previstos, también podría hacerse con un programa informático instalado en un ordenador, se puede decantar por llevarla con una solución en la nube, con el objetivo es llevar un libro diario, mantener libros auxiliares y formular unas cuentas anuales, cualquiera de las opciones es eficaz. Las tres alternativas producen ese resultado final.

Para Posso (2018) la economía es un proceso de producción, distribución y comercio, así como el consumo de bienes y servicios por parte de los diferentes agentes económicos, se define como un dominio social que enfatiza las prácticas, discursos y expresiones materiales asociadas con la producción, uso y manejo de recursos. También se refiere a la organización del uso de recursos escasos cuando se implementan para satisfacer las necesidades individuales o colectivas, por lo que es un sistema de interacciones que garantiza ese tipo de organización, también conocido como el sistema económico.

Robbins (2020) explica que la economía es una ciencia social que estudia la forma de administrar los recursos disponibles para satisfacer las necesidades humanas, analiza el comportamiento, las decisiones y las acciones de los humanos, es decir, estudia como las personas, empresas y gobiernos toman decisiones relacionadas con la producción, distribución y consumo, donde las economías abarcan tres fases: producción, distribución y consumo; se sabe que la producción depende del consumo, la economía también analiza el comportamiento de los consumidores con respecto a los productos.

Por otro lado, para Vega (2017) las políticas de ventas son las encargadas de desarrollar, coordinar y monitorear las diversas decisiones organizativas que tienen influencia directa en las ventas. Para definir la política de ventas de una compañía, los directivos deben considerar las expectativas de los accionistas o propietarios de la empresa en relación con el nivel de riesgo que están dispuestos a asumir para lograr mayor rentabilidad. También deben tener en cuenta la propuesta de valor de la marca y su público objetivo.

En ese sentido, Cruz (2017) sostiene que las políticas de ventas son procesos que se desarrolla de forma sistemática implica el desarrollo, la coordinación y el monitoreo de distintas decisiones que sin duda van a tener una influencia en las ventas que tenga la tienda. Teniendo como objetivo que tienen las políticas de ventas es dar las directrices exactas y pertinentes para que cualquier esfuerzo corporativo que se ejecute esté direccionado a la satisfacción del cliente, también será para incentivar la rentabilidad que tiene la empresa, así como fortalecer la competitividad.

Finalmente, en lo que respecta a Castro (2018), manifiesta que la política de ventas es un sistema de control, ordena las decisiones, directrices; un tema del diario de un negocio, sin política de venta, rápidamente el negocio y el empresario se encontrarán congelados o molestos ante varias situaciones. También la política de venta definimos detalles como: coordinación, monitoreo, precios, pagos y sus tipos, promociones de venta o producto, devoluciones, detalles de cómo se brinda el servicio, cambios e impuestos entre otros detalles.

Por otro lado, los resultados del estudio permitieron obtener alternativas de solución para los problemas que vienen afectando la gestión de inventarios y la productividad en el sistema de almacén, lo que no permite la administración eficiente de los inventarios en la empresa Trujillo Market – Huaraz, 2021.

Con relación a la justificación teórica, los resultados de la investigación permitieron consolidar las teorías empleadas en el presente estudio, ya que sirvieron de insumo para el análisis crítico de los problemas relacionados con la gestión de inventarios y la productividad en el sistema de almacén de la empresa Trujillo Market, en ese sentido los resultados aportan mejoras al conocimiento teórico existente, lo que servirá como fundamento para las próximas investigaciones.

Con relación a la justificación metodológica, los resultados del estudio conllevan a proporcionar un instrumento de recolección de datos como el diseño, metodología y cuestionario, para ello se estructuró adecuadamente el instrumento de recolección de datos, permitiendo recopilar información de la variable gestión de inventarios y productividad en el sistema de almacén de la empresa; el mismo que servirá de guía para otras investigaciones, toda vez que brindará información a nivel de conclusiones y recomendaciones.

Respecto a la relevancia social, de acuerdo con las conclusiones y recomendaciones de la investigación, el estudio favorecerá la mejora de los sistemas de producción de la empresa, convirtiéndose en una organización sólida, rentable económica y financiera, con capacidad de endeudamiento y solvencia, lo que permitirá atender las demandas de los diversos grupos de interés.

Por otro lado, en el contexto de la descripción del problema se tiene que la gestión de inventarios está conformada por una serie de políticas que permiten administrar de manera eficiente los elementos que se encuentran almacenados para ser utilizados en algún momento de la producción; tiene por objetivo es brindar a los clientes el mayor nivel de servicio con el menor nivel de inventario, lo que garantizará la optimización de la rotación de inventarios para obtener mayores niveles de rentabilidad; así mismo, se tiene que la productividad es la forma más eficiente para generar recursos y se miden en

términos monetarios, para hacer rentables y competitivos a los individuos y las organizaciones empresariales, también es una medida de la eficiencia del uso del capital de trabajo para producir valor económico, asegura el aumento de la rentabilidad sobre la base del incremento de la productividad; sin embargo en la empresa Trujillo Market – Huaraz, no se ha implementado de manera eficiente los criterios señalados en la teoría, toda vez que no cuentan con políticas para la administración de inventarios respecto a los ingresos, conservación y disposición de los bienes, y menos cuenta con lineamientos que permitan asegurar la productividad sobre la base de altos niveles de rotación de inventarios, situación que viene afectando el nivel de rentabilidad esperado por los propietarios de la empresa.

Así mismo, se evidencia que los miembros de la alta dirección de la empresa Trujillo Market – Huaraz, no han implementado directrices que permitan el desarrollo de políticas de abastecimiento de bienes y control de stock de la empresa; lo que ha ocasionado la carencia de manuales de procedimientos relacionados con la recepción de inventarios, distribución de inventarios, procedimientos de despacho, registro de inventarios, seguimiento de bienes sensibles y obsoletos; lo que ha limitado el buen desempeño de los saldos mínimos y máximos de mercaderías, toda vez que en algunos momentos la empresa no tenía capacidad de atención a sus clientes por la falta de mercaderías y en otros momentos el almacén se encuentra sobre estoqueado.

De igual manera se tiene que los miembros de la alta dirección de la empresa Trujillo Market – Huaraz no han desarrollado directrices que permita el mantenimiento y/o conservación de los inventarios y del almacenamiento de los inventarios, lo que ha generado que la entidad no optimice los espacios físicos del almacén, no cuenta con procedimientos de manipulación de bienes, no cuenta con técnicas de rotación de bienes, no posee lineamientos de optimización del almacenamiento, no ha definido el método o método de

valuación de inventarios, lo que no permite el control del ingreso de los bienes, el movimiento de los bienes y los saldos de los bienes.

Por otro lado, se evidencia que los miembros de la alta dirección de la empresa Trujillo Market – Huaraz no han implementado lineamientos para definir indicadores de eficiencia, eficacia y economía respecto a la gestión de inventarios, lo que ha generado que la entidad no implemente políticas de calidad para el despacho de bienes, no cuenta con parámetros para el empleo de recursos financieros, económicos y humanos; no ha definido criterios para determinar la oportunidad para la reposición de los inventarios y oportunidad para la entrega de inventarios, ni directivas para la optimización de los procesos de comercialización de bienes, lo que viene afectando la productividad de la empresa.

Así mismo, se evidencia que los directivos de la empresa Trujillo Market – Huaraz no han desarrollado políticas de ventas que aseguren altos flujos de recursos financieros que permitan la disponibilidad de recursos financieros suficientes, lo que ha conllevado a que la empresa no defina sus metas de ventas, de igual manera se advierte que no cuenta con políticas de ventas al crédito ni al contado, no tiene directivas de rotación de cuentas por cobrar, no evalúa la razonabilidad de los precios de comercialización ni muchas políticas que le permitan medir la satisfacción de los clientes para aplicar las medidas correctivas del caso.

Los problemas descritos necesitaron ser estudiados con la finalidad de conocer las características y determinar la influencia de la gestión de inventarios en la productividad en la empresa, para tal efecto, se planteó el siguiente problema específico: ¿Cómo influye la gestión de inventarios en la productividad del sistema de almacén de la empresa Trujillo Market – Huaraz, 2021?

Con relación a la definición conceptual de gestión de inventarios, se tiene que Durán (2017) explica que consiste en organizar los bienes de una empresa para ser productivas y eficaces y cómo se podría obtener el máximo provecho de sus colaboradores; teniendo por modelo el sistema de organización cerrada, defendiendo como principio supremo de su doctrina los postulados de la especialización, de la estructura jerárquica de la organización, de la delegación de la autoridad y de la responsabilidad.

Respecto a la definición operacional de gestión de inventarios, para Alarcón (2018) son esenciales para las empresas dedicadas a la compra y venta de mercancías, los inventarios ayudan a proveer o distribuir adecuadamente los materiales necesarios a la empresa, tanto a clientes internos como externos, colocándolos a disposición en el momento, para así evitar aumentos de costos de estos permitiendo satisfacer correctamente las necesidades reales de la empresa.

En lo referido a la definición conceptual de productividad, para Torres (2017) es la forma más eficiente para generar recursos medidos en términos monetarios para hacer rentables y competitivos a las empresas, es una medida eficiente de utilizar el capital de trabajo para producir valor económico; las herramientas fundamentales para que origine una mayor productividad es la utilización de métodos, análisis de tiempos y sistemas de pagos.

Respecto a la definición operacional de productividad, se tiene lo manifestado por Sladogna (2017), quien explica que la productividad está relacionada con los insumos y productos de calidad, es la relación de entre la producción de bienes y los recursos que se usaron para obtenerla; es el uso eficiente de recursos, capital, energía, información de bienes y servicios, la productividad es un indicador de eficiencia que se obtiene de la relación entre el producto obtenido y la cantidad insumos invertidos en su producción.

Así mismo, con relación a la operacionalización de las variables se tiene lo siguiente:

**Tabla 1**

*Operacionalización de variables*

<b>Variables</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>
<b>X = Gestión de inventarios</b>	<b>X<sub>1</sub> = Abastecimiento de bienes y control de stock</b>	Recepción de inventarios	1
		Distribución de inventarios	2
		Procedimientos de despacho	3
		Registro de inventarios	4
		Seguimiento de bienes sensibles y obsoletos	5
	<b>X<sub>2</sub> = Mantenimiento de inventario y almacenamiento de inventario</b>	Espacios físicos	6
		Manipulación de bienes	7
		Rotación de bienes	8
		Optimización del almacenamiento	9
		Métodos de valuación	10
<b>Y<sub>0</sub> = Productividad</b>	<b>Y<sub>1</sub> = Eficiencia, eficacia y economía</b>	Políticas de calidad para el despacho de bienes	11
		Empleo de recursos	12
		Oportunidad en la reposición de inventarios	13
		Oportunidad en la entrega de inventarios	14
		Optimización de los procesos de comercialización	15
	<b>Y<sub>2</sub> = Políticas de ventas</b>	Metas de ventas	16
		Ventas al crédito y contado	17
		Rotación de cuentas por cobrar	18
		Razonabilidad del precio de comercialización	19
		Satisfacción del cliente	20

Por otro lado, dando respuesta al problema general, se tuvo como hipótesis general, que la gestión de inventarios influye positivamente en la productividad del sistema de almacén de la empresa Trujillo Market – Huaraz, 2021.

El objetivo general de la investigación fue analizar cómo influye la gestión de inventarios en la productividad del sistema de almacén de la empresa Trujillo Market – Huaraz, 2021; de igual manera, los objetivos específicos fueron evaluar las principales características del abastecimiento de bienes y del control de stock de mercaderías de la empresa Trujillo Market – Huaraz, 2021; identificar las particularidades de la conservación y proceso de almacenamiento del inventario de mercaderías de la empresa Trujillo Market – Huaraz, 2021; identificar las políticas de eficiencia, eficacia y economía implementadas por la empresa Trujillo Market – Huaraz, 2021; e identificar las políticas de ventas de la empresa Trujillo Market – Huaraz, 2021.

## **2. Metodología**

### **Tipo y diseño de investigación**

De acuerdo con el tipo de investigación, el estudio fue del tipo descriptivo, por lo que se detallaron las principales características de las variables y sus respectivas dimensiones de la gestión de inventarios y la productividad en el sistema de almacén de la empresa Trujillo Market – Huaraz, 2021.

Respecto al diseño del estudio, la investigación fue no experimental y transversal, lo que implicó que no se manipularon las variables de estudio, más bien se explicaron las características del problema tal y como ocurrieron. En ese sentido, el estudio fue del tipo transversal, en consecuencia, se estudiaron los problemas ocurridos en el periodo 2021.

### **Población – muestra**

Con el propósito de alcanzar los objetivos de la investigación, se proyectó una población de 15 colaboradores de la empresa Trujillo Market – Huaraz.

Toda vez que la población fue reducida, la muestra fue igual a la población, por tanto, la muestra fue de 15 colaboradores de la empresa Trujillo Market – Huaraz.



### **Técnicas e instrumentos de investigación**

En el sentido que la encuesta es una técnica que se lleva a cabo por medio de la aplicación de cuestionarios a la población objetivo, permitió recabar datos directamente de las personas que forma parte de la empresa Trujillo Market – Huaraz.

La técnica del análisis documental es la representación cronológica y ordenada de la información contenida en documentos, los mismos que obran en los archivos de la empresa, ésta técnica permitió recopilar información documental de fuentes primarias relacionados con los problemas de investigación; así mismo, permitió formular la fundamentación científica y de antecedentes del estudio.

El cuestionario es un instrumento de investigación constituidos por un conjunto de preguntas con la finalidad de recabar información de los individuos que forman parte de la muestra de estudio, para tal efecto se redactaron una serie de interrogantes cerradas, lo que permitió recoger información de las variables y dimensiones de investigación.

Por otro lado, se dice que el instrumento de análisis documental tiene por objetivo registrar información sobre los documentos pertenecientes a la empresa Trujillo Market – Huaraz, lo que permitió registrar las principales particularidades de las variables y dimensiones de los problemas de investigación.

### **Procesamiento y análisis de la información**

Para procesar la información recopilada a través de las técnicas señaladas precedentemente, se empleó el software Statistical Package for Social Sciences (SPSS) versión 25, de igual manera se utilizó el microsoft excel; los resultados del procesamiento se presentan en tablas y figuras.

Los resultados del procesamiento de datos se evaluaron a través del método inductivo y deductivo de tal manera que los problemas se fraccionados en sus elementos más específicos con el propósito de identificar las principales causas del problema.

### 3. Resultados

**Tabla 1**

*La empresa cuenta con eficientes políticas para la recepción de inventarios*

<b>Ítem</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Nunca	6	40
Casi nunca	3	20
Casi siempre	5	33
Siempre	1	7
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100</b>

*Nota:* Información obtenida a través de la aplicación del cuestionario.

**Interpretación:**

El 40% de los encuestados dijo que nunca la empresa cuenta con eficientes políticas para la recepción de inventarios; el 33% señaló que casi siempre; el 20% consideró que casi nunca; y el 7% respondió que siempre.

**Tabla 2**

*La empresa cuenta con manuales de procedimientos de distribución de inventarios*

<b>Ítem</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Nunca	8	53
Casi nunca	1	7
Casi siempre	2	13
Siempre	4	27
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100</b>

*Nota:* Información obtenida a través de la aplicación del cuestionario.

**Interpretación:**

El 53% de encuestados manifestó que nunca la empresa cuenta con manuales de procedimientos de distribución de inventarios; el 27% dijo que siempre; el 13% consideró que casi siempre; y el 7% respondió que casi nunca.

**Tabla 3**

*La empresa cuenta con manuales de procedimientos para definir las acciones de despacho de mercaderías*

<b>Ítem</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Nunca	9	60
Casi nunca	1	7
Casi siempre	4	27
Siempre	1	7
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100</b>

*Nota:* Información obtenida a través de la aplicación del cuestionario.

**Interpretación:**

El 60% de los encuestados consideró que nunca la empresa cuenta con manuales de procedimientos para definir las acciones de despacho de mercaderías; el 27% dijo que casi siempre; el 70% explicó que casi nunca; y el otro 7% manifestó que siempre.

**Tabla 4**

*La empresa cuenta con eficientes sistemas informáticos para registrar el movimiento de mercaderías*

<b>Ítem</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Nunca	5	33
Casi nunca	2	13
Casi siempre	4	27
Siempre	4	27
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100</b>

*Nota:* Información obtenida a través de la aplicación del cuestionario.

**Interpretación:**

El 33% de encuestados consideró que nunca la empresa cuenta con eficientes sistemas informáticos para registrar el movimiento de mercaderías; el 27% explicó que casi siempre; el 27% expresó que siempre; y el 13% dijo que casi nunca.

**Tabla 5**

*La empresa aplica criterios técnicos para hacer el seguimiento y dar el tratamiento respectivo a las mercaderías sensibles y obsoletas*

<b>Ítem</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Nunca	9	60
Casi nunca	1	7
Casi siempre	4	27
Siempre	1	7
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100</b>

*Nota:* Información obtenida a través de la aplicación del cuestionario.

**Interpretación:**

El 60% de los encuestados expresó que nunca la empresa aplica criterios técnicos para hacer el seguimiento y dar el tratamiento respectivo a las mercaderías sensibles y obsoletas; el 27% respondió que casi siempre; el 27% dijo que casi siempre; y el otro 7% respondió que siempre.

**Tabla 6**

*La empresa cuenta con suficientes espacios físicos debidamente adecuados para almacenar y exhibir las mercaderías*

<b>Ítem</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Nunca	6	40
Casi nunca	3	20
Casi siempre	1	7
Siempre	5	33
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100</b>

*Nota:* Información obtenida a través de la aplicación del cuestionario.

**Interpretación:**

El 40% de encuestados respondió que nunca la empresa cuenta con suficientes espacios físicos debidamente adecuados para almacenar y exhibir las mercaderías; el 33% dijo que casi nunca; el 20% expresó que casi nunca; y el 7% consideró que casi siempre.

**Tabla 7**

*La empresa ha implementado directrices que garanticen la salubridad y seguridad en la manipulación de las mercaderías*

<b>Ítem</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Nunca	8	53
Casi nunca	1	7
Casi siempre	3	20
Siempre	3	20
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100</b>

*Nota:* Información obtenida a través de la aplicación del cuestionario.

**Interpretación:**

El 53% de los encuestados consideró que nunca la empresa ha implementado directrices que garanticen la salubridad y seguridad en la manipulación de las mercaderías; el 20% consideró que casi siempre; el otro 20% manifestó que siempre; y 7% dijo que casi nunca.

**Tabla 8**

*La empresa aplica métodos que garanticen la rotación permanente de mercaderías a efectos de incrementar los beneficios*

<b>Ítem</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Nunca	9	60
Casi nunca	1	7
Casi siempre	2	13
Siempre	3	20
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100</b>

*Nota:* Información obtenida a través de la aplicación del cuestionario.

**Interpretación:**

El 60% de encuestados dijo que nunca la empresa aplica métodos que garanticen la rotación permanente de mercaderías a efectos de incrementar los beneficios; el 20% respondió que siempre; el 13% manifestó que casi siempre; y el 7% expresó que casi nunca.

**Tabla 9**

*La empresa se preocupa por la implementación de directivas que permitan la optimización del proceso de almacenamiento de mercaderías*

<b>Ítem</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Nunca	6	40
Casi nunca	1	7
Casi siempre	5	33
Siempre	3	20
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100</b>

*Nota:* Información obtenida a través de la aplicación del cuestionario.

**Interpretación:**

El 40% de los encuestados explicó que nunca la empresa se preocupa por la implementación de directivas que permitan la optimización del proceso de almacenamiento de mercaderías; el 33% respondió que casi siempre; el 20% dijo que siempre; y 7% indicó que casi nunca.

**Tabla 10**

*La empresa aplica métodos de valuación que permitan mantener actualizados los valores monetarios de las mercaderías*

<b>Ítem</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Nunca	8	53
Casi nunca	3	20
Casi siempre	1	7
Siempre	3	20
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100</b>

*Nota:* Información obtenida a través de la aplicación del cuestionario.

**Interpretación:**

El 53% de encuestados consideró que nunca la empresa aplica métodos de valuación que permitan mantener actualizados los valores monetarios de las mercaderías; el 20% dijo que casi nunca; el otro 20% consideró que siempre; y el 7% manifestó que casi siempre.

**Tabla 11***La empresa cuenta con políticas de calidad para el despacho de mercaderías*

<b>Ítem</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Nunca	9	60
Casi nunca	1	7
Casi siempre	2	13
Siempre	3	20
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100</b>

*Nota:* Información obtenida a través de la aplicación del cuestionario.**Interpretación:**

El 60% de los encuestados consideró que nunca la empresa cuenta con políticas de calidad para el despacho de mercaderías; el 20% dijo que siempre; el 13% manifestó que casi siempre; y 7% respondió que casi nunca.

**Tabla 12***La empresa demuestra eficiencia, eficacia y economía en el uso de los recursos para mejorar la productividad*

<b>Ítem</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Nunca	6	40
Casi nunca	2	13
Casi siempre	3	20
Siempre	4	27
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100</b>

*Nota:* Información obtenida a través de la aplicación del cuestionario.**Interpretación:**

El 40% de encuestados explicó que nunca la empresa demuestra eficiencia, eficacia y economía en el uso de los recursos para mejorar la productividad; el 27% respondió que siempre; el 20% expresó que casi siempre; y el 13% respondió que casi nunca.



**Tabla 13**

*La empresa aplica criterios técnicos para determinar la oportunidad de la reposición de los inventarios*

<b>Ítem</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Nunca	7	47
Casi nunca	3	20
Casi siempre	1	7
Siempre	4	27
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100</b>

*Nota:* Información obtenida a través de la aplicación del cuestionario.

**Interpretación:**

El 47% de los encuestados manifestó que nunca la empresa aplica criterios técnicos para determinar la oportunidad de la reposición de los inventarios; el 27% respondió que siempre; el 20% indicó que casi nunca; y 7% dijo que casi siempre.

**Tabla 14**

*La empresa aplica criterios técnicos para determinar la oportunidad de la entrega de inventarios*

<b>Ítem</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Nunca	6	40
Casi nunca	3	20
Casi siempre	1	7
Siempre	5	33
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100</b>

*Nota:* Información obtenida a través de la aplicación del cuestionario.

**Interpretación:**

El 40% de encuestados dijo que nunca la empresa aplica criterios técnicos para determinar la oportunidad de la entrega de inventarios; el 33% explicó que siempre; el 20% consideró que casi nunca; y el 7% expresó que casi siempre.

**Tabla 15**

*La empresa propicia la optimización de los procesos de comercialización de mercaderías*

<b>Ítem</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Nunca	8	53
Casi nunca	2	13
Casi siempre	2	13
Siempre	3	20
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100</b>

*Nota:* Información obtenida a través de la aplicación del cuestionario.

**Interpretación:**

El 53% de los encuestados indicó que nunca la empresa propicia la optimización de los procesos de comercialización de mercaderías; el 20% dijo que siempre; el 13% manifestó que casi nunca; y otro 13% consideró que casi siempre.

**Tabla 16**

*La empresa define e implementa estrategias para alcanzar las metas de venta de mercaderías*

<b>Ítem</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Nunca	9	60
Casi nunca	1	7
Casi siempre	3	20
Siempre	2	13
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100</b>

*Nota:* Información obtenida a través de la aplicación del cuestionario.

**Interpretación:**

El 60% de encuestados respondió que nunca la empresa define ni implementa estrategias para alcanzar las metas de venta de mercaderías; el 20% consideró que casi siempre; el 13% dijo siempre; y el 7% manifestó que casi nunca.

**Tabla 17***La empresa cuenta con políticas de venta de mercaderías a crédito y contado*

<b>Ítem</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Nunca	9	60
Casi nunca	2	13
Casi siempre	1	7
Siempre	3	20
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100</b>

*Nota:* Información obtenida a través de la aplicación del cuestionario.**Interpretación:**

El 60% de los encuestados explicó que nunca la empresa cuenta con políticas de venta de mercaderías a crédito y contado; el 20% consideró que siempre; el 13% manifestó que casi nunca; y 7% expresó que casi siempre.

**Tabla 18***La empresa promueve el incremento de la rotación de cuentas por cobrar con la finalidad de mejorar la rentabilidad*

<b>Ítem</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Nunca	10	67
Casi nunca	1	7
Casi siempre	2	13
Siempre	2	13
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100</b>

*Nota:* Información obtenida a través de la aplicación del cuestionario.**Interpretación:**

El 67% de encuestados dijo que nunca la empresa promueve el incremento de la rotación de cuentas por cobrar con la finalidad de mejorar la rentabilidad; el 13% dijo que casi siempre; el otro 13% consideró siempre; y el 7% respondió que casi nunca.

**Tabla 19**

*La empresa mide la razonabilidad de los precios de comercialización de mercaderías*

<b>Ítem</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Nunca	9	60
Casi nunca	3	20
Casi siempre	2	13
Siempre	1	7
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100</b>

*Nota:* Información obtenida a través de la aplicación del cuestionario.

**Interpretación:**

El 60% de los encuestados consideró que nunca la empresa mide la razonabilidad de los precios de comercialización de mercaderías; el 20% dijo que casi nunca; el 13% contestó que casi siempre; y 7% respondió que casi siempre.

**Tabla 20**

*La empresa se preocupa por determinar los niveles de satisfacción de los clientes*

<b>Ítem</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Nunca	8	53
Casi nunca	1	7
Casi siempre	2	13
Siempre	4	27
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100</b>

*Nota:* Información obtenida a través de la aplicación del cuestionario.

**Interpretación:**

El 53% de encuestados consideró que nunca la empresa se preocupa por determinar los niveles de satisfacción de los clientes; el 27% respondió que casi siempre; el 13% manifestó casi siempre; y el 7% dijo que casi nunca.

#### 4. Análisis y Discusión

- De conformidad con el objetivo general, se tiene que según los resultados de la tabla 1 40% de los encuestados dijo que nunca la empresa cuenta con eficientes políticas para la recepción de inventarios; y de acuerdo con la tabla 2 el 53% manifestó que nunca la empresa cuenta con manuales de procedimientos de distribución de inventarios.

Para Céspedes (2017) la gestión de inventarios consiste en una proyección de la evolución futura del stock que permite establecer un programa de compras controlando los pedidos a los proveedores, también la gestión de stocks o de inventarios es la parte de la función logística que se encarga de administrar las existencias de la empresa; la gestión de inventarios es parte de la cadena de suministros cuyo fin es poner a disposición de las áreas de producción o comercial una cantidad de bienes en un momento dado, en el lugar oportuno y con el mínimo costo posible; con relación a la productividad, Camargo (2019) explica que es la cantidad de producto obtenido por unidad de factor utilizados para lograr las metas, se relacionan cada uno de los factores que se emplean, la más común de estas medidas es la productividad del trabajo, la cual se mide como el número de unidades de producto obtenido por hora, también la productividad es la capacidad producida por unidad de trabajo, área de tierra cultivada, equipo industrial, es decir, la relación entre lo que se produce y el medio empleado, como mano de obra, materiales, energía

Del análisis de los resultados y los antecedentes teóricos se determina que los directivos de la empresa Trujillo Market – Huaraz no han desarrollado lineamientos que perfeccionen la gestión de inventarios y la productividad; lo que ha ocasionado que la empresa no implemente adecuadas políticas para la recepción de inventarios, ni manuales de

procedimientos de distribución de inventarios, ni defina estándares de productividad.

- De conformidad con el objetivo específico uno se tiene que, según la tabla 3 el 60% de los encuestados consideró que nunca la empresa cuenta con manuales de procedimientos para definir las acciones de despacho de mercaderías; de acuerdo a la tabla 4 el 33% dijo que nunca la empresa cuenta con eficientes sistemas informáticos para registrar el movimiento de mercaderías; y de conformidad a la tabla 5 el 60% expresó que nunca la empresa aplica criterios técnicos para hacer el seguimiento y dar el tratamiento respectivo a las mercaderías sensibles y obsoletas.

Para Sánchez (2017) el abastecimiento es el proceso mediante el cual los proveedores facilitan medios al resto de grupos económicos o individuos, los cuales consiguen un determinado nivel de satisfacción o utilidad, con la acción de abastecimiento, es posible dar solución a las necesidades de consumo de las personas u organizaciones; es decir, se basa en el suministro de bienes como materias primas o productos elaborados puestos en circulación, siendo necesarios para la subsistencia y la consecución de cierto nivel de satisfacción por parte de las personas; por otro lado, para Fernández (2017) el control de stock o de inventario forma parte de la logística de una empresa y consiste en organizar, planificar y evaluar el conjunto de bienes, así mismo, se dice que es la actividad y el empleo de capital y recursos para planificar, organizar, dirigir y analizar los productos y materiales almacenados con el fin de ofrecer bienes a la demanda existente con la máxima fiabilidad, rapidez, versatilidad y calidad al menor costo posible.

Del análisis de los resultados y los antecedentes teóricos se infiere que los directivos de la empresa Trujillo Market – Huaraz no han desarrollado directivas que promuevan la mejora del proceso de

abastecimiento de bienes y del control de stock de mercaderías; lo que ha conllevado a que la empresa no implemente manuales de procedimientos para definir las acciones de despacho de mercaderías, no cuenta con eficientes sistemas informáticos para registrar el movimiento de mercaderías, y no aplique criterios técnicos para hacer el seguimiento y dar el tratamiento respectivo a las mercaderías sensibles y en condición de obsoletas.

- De acuerdo con el objetivo específico dos se tiene que de conformidad con la tabla 6 el 40% de encuestados respondió que nunca la empresa cuenta con suficientes espacios físicos debidamente adecuados para almacenar y exhibir las mercaderías; según la tabla 7 el 53% consideró que nunca la empresa ha implementado directrices que garanticen la salubridad y seguridad en la manipulación de las mercaderías; de acuerdo a la tabla 8 el 60% dijo que nunca la empresa aplica métodos que garanticen la rotación permanente de mercaderías a efectos de incrementar los beneficios; de conformidad con la tabla 9 el 40% de los encuestados explicó que nunca la empresa se preocupa por la implementación de directivas que permitan la optimización del proceso de almacenamiento de mercaderías; y según la tabla 10 el 53% de encuestados consideró que nunca la empresa aplica métodos de valuación que permitan mantener actualizados los valores monetarios de las mercaderías.

Para Díaz (2020) el mantenimiento del inventario es fundamental en la gestión de materiales en una organización, lo cual deben de estar reflejados en las decisiones de inventario puesto que mientras más tiempo pase un ítem en la estantería, mayor será su costo de mantenimiento, por lo que podemos decir que los costos mínimos del inventario se alcanzan cuando los costos de mantenimiento son iguales a los costos de reposición; según Elizalde (2019) el almacenamiento de

inventario abarca procedimientos logísticos como la distribución de mercancías, flujo de producto, tipos de embalaje, métodos de carga, está referido a las actividades en los puntos de distribución de mercancías y materiales, se basa en acciones principales que buscan preservar la calidad de los productos desde que ingresan al almacén hasta que salen para ser usados como por ejemplo las materias primas, producción en proceso, productos terminados o mercaderías.

De la comparación de los resultados obtenidos y los antecedentes teóricos se advierte que los directivos de la empresa Trujillo Market – Huaraz no han implementado políticas que permitan mejorar la función de mantenimiento y del proceso de almacenamiento del inventario de mercaderías, lo que ha ocasionado que la empresa no cuente con suficientes espacios físicos para almacenar y exhibir las mercaderías, no ha implementado directrices que garanticen la salubridad y seguridad en la manipulación de las mercaderías, no aplica métodos para la rotación permanente de mercaderías, no tiene directivas para optimizar el proceso de almacenamiento de mercaderías, y no aplica métodos de valuación para mantener actualizados los costos de las mercaderías.

- De acuerdo con el objetivo específico tres, se tiene que la tabla 11 revela que el 60% de los encuestados consideró que nunca la empresa cuenta con políticas de calidad para el despacho de mercaderías; según la tabla 12 el 40% explicó que nunca la empresa demuestra eficiencia, eficacia y economía en el uso de los recursos para mejorar la productividad; de acuerdo a la tabla 13 el 47% manifestó que nunca la empresa aplica criterios técnicos para determinar la oportunidad de la reposición de los inventarios; de conformidad a la tabla 14 el 40% dijo que nunca la empresa aplica criterios técnicos para determinar la oportunidad de la entrega de inventarios; y según la tabla 15 el 53% indicó que nunca la



empresa propicia la optimización de los procesos de comercialización de mercaderías.

Para García (2017) la eficiencia es la mejora en los procesos y garantiza mejores desempeños de los recursos, es una condición necesaria pero no suficiente para alcanzar mayor productividad, la efectividad como la eficiencia son necesarias para ser productivo, es la relación entre cantidad de recursos utilizados y la cantidad de recursos programados, y el aprovechamiento de los recursos utilizados; según Martínez (2017) la eficacia valora el producto o servicio que se brinda, no basta con producir al cien por ciento de efectividad los servicios o productos, como son cantidad y calidad, sino también lograr la satisfacción del cliente o impactar al mercado; así mismo, para Posso (2018) la economía es una función de producción, distribución y comercio, así como el consumo de bienes y servicios, se define como un dominio social que enfatiza las prácticas, discursos y expresiones materiales asociadas con la producción, uso y manejo de recursos.

Comparando los resultados del estudio con los antecedentes teóricos se corrobora que los directivos de la empresa Trujillo Market – Huaraz no han implementado eficientes políticas de eficiencia, eficacia y economía, lo que ha ocasionado que la empresa no cuente con políticas de calidad para el despacho de mercaderías, no demuestra eficiencia, eficacia y economía en el uso de los recursos para mejorar la productividad, no aplica criterios técnicos para determinar la oportunidad de la reposición de los inventarios, no utiliza criterios técnicos para determinar la oportunidad de la entrega de inventarios, y no propicia la optimización de los procesos de comercialización de mercaderías.

- En concordancia con el objetivo específico cuatro, se tiene que la tabla 16 evidencia que el 60% de encuestados respondió que nunca la empresa

define ni implementa estrategias para alcanzar las metas de venta de mercaderías; según la tabla 17 el 60% explicó que nunca la empresa cuenta con políticas de venta de mercaderías a crédito y contado; de acuerdo a la tabla 18 el 67% dijo que nunca la empresa promueve el incremento de la rotación de cuentas por cobrar con la finalidad de mejorar la rentabilidad; de conformidad a la tabla 19 el 60% consideró que nunca la empresa mide la razonabilidad de los precios de comercialización de mercaderías; y según la tabla 20 el 53% manifestó que nunca la empresa se preocupa por determinar los niveles de satisfacción de los clientes.

Para Vega (2017) las políticas de ventas se encargan del desarrollo, coordinación y monitoreo de las diversas decisiones organizativas que tienen influencia directa en las ventas, para ello se consideran las expectativas de los accionistas o propietarios de la empresa en relación con el nivel de riesgo que están dispuestos a asumir para lograr mayor rentabilidad; así mismo, según Cruz (2017) las políticas de ventas son procesos que se desarrolla de forma sistemática, para tal efecto se requiere el desarrollo, coordinación y seguimiento de las distintas acciones de decisión, su objetivo es proporcionar políticas de ventas orientadas a la satisfacción del cliente.

De la comparación de los resultados con las teorías se advierte que los directivos de la empresa Trujillo Market – Huaraz no han desarrollado políticas de eficiencia, eficacia y economía para el uso de los recursos, lo que ha ocasionado que la empresa no defina ni implemente estrategias para alcanzar las metas de venta de mercaderías, son cuenta con políticas de venta de mercaderías a crédito ni al contado, no promueve el incremento de la rotación de cuentas por cobrar, no mide la razonabilidad de los precios de comercialización de mercaderías, y no se preocupa por determinar los niveles de satisfacción de los clientes.

## 5. Conclusiones

- Del análisis de la influencia de la gestión de inventarios en la productividad del sistema de almacén de la empresa Trujillo Market – Huaraz, se advierte que existe una influencia positiva, sin embargo, las variables gestión de inventarios y productividad en el sistema de almacén no se encuentran debidamente implementadas, ya que de conformidad con la tabla 1 el 40% de los encuestados dijo que nunca la empresa cuenta con eficientes políticas para la recepción de inventarios; y de acuerdo con la tabla 2 el 53% manifestó que nunca la empresa cuenta con manuales de procedimientos de distribución de inventarios.
- De la evaluación de las principales características del abastecimiento de bienes y el control de stock de mercaderías de la empresa Trujillo Market – Huaraz, se infiere que los directivos no han desarrollado directivas que promuevan la mejora del proceso de abastecimiento de bienes y del control de stock de mercaderías, lo que es concordante con los resultados de la tabla 3, en el sentido que el 60% de los encuestados consideró que nunca la empresa cuenta con manuales de procedimientos para definir las acciones de despacho de mercaderías; según la tabla 4 el 33% dijo que nunca la empresa cuenta con eficientes sistemas informáticos para registrar el movimiento de mercaderías; y de conformidad a la tabla 5 el 60% expresó que nunca la empresa aplica criterios técnicos para hacer el seguimiento y dar el tratamiento respectivo a las mercaderías sensibles y obsoletas.
- Del proceso de identificación de las particularidades del mantenimiento y proceso de almacenamiento del inventario de mercaderías de la empresa Trujillo Market – Huaraz, se tiene que la compañía no ha implementado políticas que permitan mejorar la función de mantenimiento ni de procesos de almacenamiento del inventario de mercaderías, lo que se ha corroborado con los resultados de la tabla 7, en el sentido que el 53% de

los encuestados consideró que nunca la empresa ha implementado directrices que garanticen la salubridad y seguridad en la manipulación de las mercaderías; de acuerdo a la tabla 8 el 60% dijo que nunca la empresa aplica métodos que garanticen la rotación permanente de mercaderías a efectos de incrementar los beneficios; y según la tabla 10 el 53% de encuestados consideró que nunca la empresa aplica métodos de valuación que permitan mantener actualizados los costos de las mercaderías.

- Del proceso de identificación de las políticas de eficiencia, eficacia y economía implementadas por la empresa Trujillo Market – Huaraz, se tiene que la compañía no ha implementado eficientes políticas de eficiencia, eficacia y economía, lo que fue confirmado con la tabla 11, en el sentido que el 60% de los encuestados consideró que nunca la empresa cuenta con políticas de calidad para el despacho de mercaderías; según la tabla 13 el 47% manifestó que nunca la empresa aplica criterios técnicos para determinar la oportunidad de la reposición de los inventarios; y de acuerdo a la tabla 15 el 53% indicó que nunca la empresa propicia la optimización de los procesos de comercialización de mercaderías.
- De la identificación de las políticas de ventas de la empresa Trujillo Market – Huaraz, se observó que la compañía no ha desarrollado políticas de eficiencia, eficacia y economía para el uso de los recursos, lo que fue confirmado con la tabla 16, ya que el 60% de encuestados respondió que nunca la empresa define ni implementa estrategias para alcanzar las metas de venta de mercaderías; de acuerdo a la tabla 18 el 67% dijo que nunca la empresa promueve el incremento de la rotación de cuentas por cobrar con la finalidad de mejorar la rentabilidad; y según la tabla 20 el 53% manifestó que nunca la empresa se preocupa por determinar los niveles de satisfacción de los clientes.

## **6. Recomendaciones**

- Que la alta dirección implemente lineamientos que optimicen los procesos de gestión de inventarios y la productividad en el sistema de almacén, para ello es necesario formular políticas para la recepción adecuada de los inventarios y manuales de procedimientos de distribución de inventarios.
  
- Que la alta dirección implemente directivas que promuevan la mejora del proceso de abastecimiento de bienes y del control de stock de mercaderías, con énfasis en manuales de procedimientos para definir las acciones de despacho de mercaderías, así como eficientes sistemas informáticos para registrar el movimiento de mercaderías y de aplicación de criterios técnicos para hacer el seguimiento y tratamiento de las mercaderías sensibles y obsoletas.
  
- Que los directivos implementen políticas para mejorar la función de mantenimiento y de los procesos de almacenamiento de inventario de mercaderías, con especial atención en directrices que garanticen la salubridad y seguridad en la manipulación de las mercaderías, métodos que garanticen la rotación permanente de mercaderías, y métodos de valuación que permitan mantener actualizados de los costos de las mercaderías.
  
- Que los directivos de la empresa implementen políticas de eficiencia, eficacia y economía, con énfasis en directivas de calidad para el despacho de mercaderías, criterios técnicos para determinar la oportunidad de la reposición de los inventarios, y propiciar la optimización de los procesos de comercialización de mercaderías.
  
- Que los directivos de la empresa desarrollen políticas de eficiencia, eficacia y economía para el uso de los recursos, con atención en

estrategias para alcanzar las metas de venta de mercaderías, promover el incremento de la rotación de las cuentas por cobrar con la finalidad de mejorar la rentabilidad, y lineamientos para determinar los niveles de satisfacción de los clientes.

## **Agradecimiento**

## Referencias bibliográficas

- Alarcón, G. (2018). *Administración de inventarios y control*. Bogota: Ariel.
- Alberca, P. y Cabrejos, J. (2017). *Gestión de almacén para mejorar la productividad en Tai Loy S.A., Local J. Balta, Chiclayo 2017*. Pimentel.
- Camargo, D. (2019). *Productividad*. Emprendimiento y desarrollo, 21.
- Caro, R. (2021). *Nuevo enfoque del sistema de abastecimiento*. Lima: Aries.
- Castro, R. (2018). *Políticas de venta*. San Juan: Matagalpa.
- Céspedes, N. (2017). *Fundamentos de gestión de inventarios*. Lima: Ámbar.
- Cruz, A. (2017). *Vendo lo invisible*. Bogotá: Ariel.
- Díaz, C. (2020). *Mantenimiento de inventarios*. Lima: San Marcos.
- Duran, Y. (2017). Gestión de inventarios. *Revista gerencial*, 25.
- Elizalde, L. (2019). *Abastecimiento y control patrimonial*. Quito: Síntesis.
- Felsingher, E. (2018). Rendimiento y productividad. Bogotá: Hércules.
- Fernández, E. (2017). Principios y máximas de la cadena de abastecimiento. México: Cátedra.
- Gamarra, L. (2018). *Implementación de la gestión de inventario para mejorar la productividad en el área de almacén de la empresa trazos y estilos S.A., San Juan de Miraflores, 2018*. Lima.
- García, G. (2017). Administración financiera. Innovación y Desarrollo, 11.
- Ibañez, M. (2017). Logística Urbana. *Investigación y desarrollo*, 19.
- Luján, A. (2017). *Cadena de abastecimientos*. San José: Ariel.
- Martínez, C. (2017). Explicando los niveles de eficacia. Tratado e innovación tecnológica, 19.
- Montalvo, T. (2017). Administración de ventas. *Investigando el Futuro*, 9.
- Posso, R. (2018). *Administración de empresas*. Quito: Águila.
- Ramírez, R. (2018). *La productividad laboral y su relación en el sistema de remuneración de operadores de caja de conecta Retail S.A. Chiclayo*.
- Reino, C. (2017). *Propuesta de un modelo de gestión de inventarios caso Ferretería Almacenes Fabián Pintado*. Ecuador.
- Robbins, L. (2020). *Fundamentos de administración*. Lima: Ámbar.



- Rodríguez, M. (2018). *Propuesta de un sistema de gestión de inventarios para el almacén de materia prima en la compañía de diseño, montaje y construcción - CMD S.A.S. Colombia.*
- Salas, K. (2018). *Evaluación de la cadena de suministro para mejorar la competitividad y productividad en el sector metalmecánico en Barranquilla, Colombia.*
- Sánchez, J. (2017). *Gestión de compras.* Lima: El Buho.
- Serna, J. (2017). *Gestión de inventarios.* Medellín: Péndulo.
- Sladogna, M. (2017). *Administración para la toma de decisiones. Innovando el conocimiento,* 15.
- Torres, M. (2017). *Actividades productivas. Innovación y Desarrollo,* 16.
- Vega, G. (2017). *Políticas de venta. Marketing y negocios,* 17.
- Velásquez, L. (2017). *Mantenimiento de inventarios.* México: Akal.

## **Anexos y Apéndices**

**ANEXO N° 1**

**MATRIZ DE CONSISTENCIA LÓGICA**

**TÍTULO: GESTIÓN DE INVENTARIOS Y PRODUCTIVIDAD EN EL SISTEMA DE ALMACÉN DE LA EMPRESA TRUJILLO MARKET – HUARAZ, 2021.**

<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>METODOLOGÍA</b>
<p align="center"><b>General</b></p> <p>¿Cómo influye la gestión de inventarios en la productividad del sistema de almacén de la empresa Trujillo Market – Huaraz, 2021?</p>	<p align="center"><b>General</b></p> <p>Analizar cómo influye la gestión de inventarios en la productividad del sistema de almacén de la empresa Trujillo Market – Huaraz, 2021.</p> <p align="center"><b>Objetivos específicos</b></p> <p>a) Evaluar las principales características del abastecimiento de bienes y del control de stock de mercaderías de la empresa Trujillo Market – Huaraz, 2021.</p> <p>b) Identificar las particularidades del mantenimiento y proceso de almacenamiento del inventario de mercaderías de la empresa Trujillo Market – Huaraz, 2021.</p> <p>c) Identificar las políticas de eficiencia, eficacia y economía implementadas por la empresa Trujillo Market – Huaraz, 2021.</p> <p>d) Identificar las políticas de ventas de la empresa Trujillo Market – Huaraz, 2021.</p>	<p align="center"><b>General</b></p> <p>La gestión de inventarios influye positivamente en la productividad del sistema de almacén de la empresa Trujillo Market – Huaraz, 2021.</p>	<p><b>1. Tipo investigación:</b> Descriptivo.</p> <p><b>2. Diseño de investigación:</b> No experimental, transversal.</p> <p><b>3. Población - muestral:</b> Quince colaboradores.</p> <p><b>4. Técnicas de investigación:</b> Encuesta y análisis documental.</p> <p><b>5. Instrumentos de investigación:</b> Cuestionario y guía de análisis documental.</p>

**ANEXO N° 2**  
**MARIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES**

<b>Variables</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítem</b>	<b>Escala de medición</b>
<b>X= Gestión de inventarios</b>	Consiste en organizar los bienes de una empresa para ser productivas y eficaces y cómo se podría obtener el máximo provecho de sus colaboradores; teniendo por modelo el sistema de organización cerrada, defendiendo como principio supremo de su doctrina los postulados de la especialización, de la estructura jerárquica de la organización, de la delegación de la autoridad y de la responsabilidad.	Son esenciales para las empresas dedicadas a la compra y venta de mercancías, los inventarios ayudan a proveer o distribuir adecuadamente los materiales necesarios a la empresa, tanto a clientes internos como externos, colocándolos a disposición en el momento, para así evitar aumentos de costos de estos permitiendo satisfacer correctamente las necesidades reales de la empresa.	X <sub>1</sub> = Abastecimiento de bienes y control de stock	Recepción de inventarios	1	Ordinal
				Distribución de inventarios	2	
				Procedimientos de despacho	3	
				Registro de inventarios	4	
				Seguimiento de bienes sensibles y obsoletos	5	
			X <sub>2</sub> = Mantenimiento de inventario y almacenamiento de inventario	Espacios físicos	6	
				Manipulación de bienes	7	
				Rotación de bienes	8	
				Optimización del almacenamiento	9	
				Métodos de valuación	10	
<b>Y= Productividad</b>	Es la forma más eficiente para generar recursos medidos en términos monetarios para hacer rentables y competitivos a las empresas, es una medida eficiente de utilizar el capital de trabajo para producir valor económico; las herramientas fundamentales para que origine una mayor productividad es la utilización de métodos, análisis de tiempos y sistemas de pagos.	La productividad está relacionada con los insumos y productos de calidad, es la relación de entre la producción de bienes y los recursos que se usaron para obtenerla; es el uso eficiente de recursos, capital, energía, información de bienes y servicios, la productividad es un indicador de eficiencia que se obtiene de la relación entre el producto obtenido y la cantidad insumos invertidos en su producción.	Y <sub>1</sub> = Eficiencia, eficacia y economía	Políticas de calidad para el despacho de bienes	11	Ordinal
				Empleo de recursos	12	
				Oportunidad en la reposición de inventarios	13	
				Oportunidad en la entrega de inventarios	14	
				Optimización de los procesos de comercialización	15	
			Y <sub>2</sub> = Políticas de ventas	Metas de ventas	16	
				Ventas al crédito y contado	17	
				Rotación de cuentas por cobrar	18	
Razonabilidad del precio de comercialización	19					
Satisfacción del cliente	20					

## ANEXO 3:

### Encuesta

#### Universidad San Pedro

#### Cuestionario

#### Título de la investigación:

Gestión de inventarios y productividad en el sistema de almacén de la empresa Trujillo Market – Huaraz, 2021.

#### Instrucciones:

Marcar las alternativas, según los valores siguientes:

Alternativas	Valor nominal
Nunca	1
Casi nunca	2
Casi siempre	3
Siempre	4

#### A. Gestión de inventarios

N°	Ítems	Valores			
	<b>Abastecimiento de bienes y control de stock</b>				
1	¿La empresa cuenta con eficientes políticas para la recepción de inventarios?	1	2	3	4
2	¿La empresa cuenta con manuales de procedimientos de distribución de inventarios?	1	2	3	4
3	¿La empresa cuenta con manuales de procedimientos para definir las acciones de despacho de mercaderías?	1	2	3	4
4	¿La empresa cuenta con eficientes sistemas informáticos para registrar el movimiento de mercaderías?	1	2	3	4
5	¿La empresa aplica criterios técnicos para hacer el seguimiento y dar el tratamiento respectivo a las mercaderías sensibles y obsoletas?	1	2	3	4
	<b>Mantenimiento y almacenamiento de inventarios</b>				
6	¿La empresa cuenta con suficientes espacios físicos debidamente adecuados para almacenar y exhibir las mercaderías?	1	2	3	4
7	¿La empresa ha implementado directrices que garanticen la salubridad y seguridad en la manipulación de las mercaderías?	1	2	3	4
8	¿La empresa aplica métodos que garanticen la	1	2	3	4

	rotación permanente de mercaderías a efectos de incrementar los beneficios?				
9	¿La empresa se preocupa por la implementación de directivas que permitan la optimización del proceso de almacenamiento de mercaderías?	1	2	3	4
10	¿La empresa aplica métodos de valuación que permitan mantener actualizados los valores monetarios de las mercaderías?	1	2	3	4

## B. Productividad

Nº	Ítems	Valores			
	<b>Eficiencia, eficacia y economía</b>				
11	¿La empresa cuenta con políticas de calidad para el despacho de mercaderías?	1	2	3	4
12	¿La empresa demuestra eficiencia, eficacia y economía en el uso de los recursos para mejorar la productividad?	1	2	3	4
13	¿La empresa aplica criterios técnicos para determinar la oportunidad para la reposición de los inventarios?	1	2	3	4
14	¿La empresa aplica criterios técnicos para determinar la oportunidad de la entrega de inventarios?	1	2	3	4
15	¿La empresa propicia la optimización de los procesos de comercialización de mercaderías?	1	2	3	4
	<b>Políticas de ventas</b>				
16	¿La empresa define e implementa estrategias para alcanzar las metas de venta de mercaderías?	1	2	3	4
17	¿La empresa cuenta con políticas de venta de mercaderías a crédito y contado?	1	2	3	4
18	¿La empresa promueve el incremento de la rotación de cuentas por cobrar con la finalidad de mejorar la rentabilidad?	1	2	3	4
19	¿La empresa mide la razonabilidad de los precios de comercialización de mercaderías?	1	2	3	4
20	¿La empresa se preocupa por determinar los niveles de satisfacción de los clientes?	1	2	3	4