

**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y**  
**ADMINISTRATIVAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**



**“Propuesta de reducción de mermas, como contribución a la gestión de  
almacén, Distribuidora JCG Surpass” Sociedad Anonima Cerrada-  
2024**

**Tesis para obtener el título profesional de Contador Público**

**Autor:**

**Reyes Sánchez, Moisés**

**Código ORCID: 0009-0008-4062-1932**

**Asesor:**

**Santos Díaz, Pablo Arnulfo**

**Código ORCID: 0000-0002-8606-3146**

**Chimbote – Perú**

**2024**

Índice	
Índice general .....	i
Índice de tablas.....	ii
Índice de gráfico.....	iii
Palabras clave: .....	iv
Constancia de originalidad .....	v
Título .....	vi
Resumen .....	vii
Abstract.....	viii
Introducción.....	9
Metodología.....	20
Resultados.....	22
Análisis y discusión.....	47
Conclusiones.....	49
Recomendaciones .....	50
Agradecimiento .....	51
Referencias Bibliograficas.....	53
ANEXOS .....	57

## Índice de tablas.

Tabla 1: ¿Se producen mermas en el proceso operativo de recepción? .....	22
Tabla 2: ¿A partir del sobre stock de productos surgen mermas? .....	23
Tabla 3: ¿Cree usted que los trabajadores tienden a tener una mala manipulación de los productos?.....	24
Tabla 4: ¿El personal distribuye correctamente los productos dentro del almacén?.....	25
Tabla 5: ¿El transporte de revestimientos cerámicos genera mermas? .....	26
Tabla 6: ¿Se producen mermas en el proceso operativo de almacenamiento?.....	27
Tabla 7: ¿Se producen mermas en el proceso operativo de despacho? .....	28
Tabla 8: ¿Considera usted que su estado de ánimo (por cansancio, estrés fatiga, entre otros) afecta su trabajo por lo tanto puede ocasionar roturas al momento de manipular el material? .....	29
Tabla 9: ¿Existe un sistema establecido para registrar las mermas? .....	30
Tabla 10: ¿Conoce usted las tipos de mermas que se producen con mayor frecuencia en la empresa? .....	31
Tabla 11: ¿Se lleva a cabo un seguimiento para identificar la tendencia y patrones de la merma? .....	32
Tabla 12: ¿La planificación realizada con la demanda de productos es la adecuada? ...	33
Tabla 13: ¿Existe una efectiva comunicación en el área de almacén? .....	34
Tabla 14: ¿Al momento de realizar la recepción de mercadería se realiza la verificación de esta? .....	35
Tabla 15: ¿Usted obtiene una información oportuna, para el desarrollo de las operaciones dentro de la empresa (descarga, despacho y otros)?.....	36
Tabla 16: ¿Se realiza capacitaciones al personal sobre la gestión de almacén y manipulación de los revestimientos cerámicos?.....	37
Tabla 17: ¿Usted es conocedor de sus funciones en almacén? .....	38
Tabla 18: ¿Se realiza un kardex para los inventarios de los productos? .....	39
Tabla 19: ¿Cree usted que las mermas afectan a la disponibilidad de los productos? ...	40
Tabla 20: ¿El personal de almacén realiza inventarios físicos periódicos?.....	41
Tabla 21: .....	42
Tabla 22: ¿El almacén de la empresa cuenta con un plan de mantenimiento?.....	43
Tabla 23: ¿Al momento de la recepción hay suficiente espacio para el almacenamiento de la mercadería? .....	44
Tabla 24: ¿Cuándo se pide verificar y ubicar el producto se da una respuesta inmediata de lo solicitado? .....	45
Tabla 25: ¿Usted tiene conocimiento de los productos que se encuentran en almacén? 46	

## Índice de gráfico.

Grafico 1: ¿Se producen mermas en el proceso operativo de recepción? .....	23
Grafico 2: ¿A partir del sobre stock de productos surgen mermas?.....	24
Grafico 3: ¿Cree usted que los trabajadores tienden a tener una mala manipulación de los productos?.....	25
Grafico 4: ¿El personal distribuye correctamente los productos dentro del almacén?...	26
Grafico 5: ¿El transporte de revestimientos cerámicos genera mermas? .....	27
Grafico 6: ¿Se producen mermas en el proceso operativo de almacenamiento?.....	27
Grafico 7: ¿Se producen mermas en el proceso operativo de despacho? .....	28
Grafico 8: ¿Considera usted que su estado de ánimo (por cansancio, estrés fatiga, entre otros) afecta su trabajo por lo tanto puede ocasionar roturas al momento de manipular el material? .....	29
Grafico 9: ¿Existe un sistema establecido para registrar las mermas? .....	30
Grafico 10: ¿Conoce usted las tipos de mermas que se producen con mayor frecuencia en la empresa? .....	31
Grafico 11: ¿Se lleva a cabo un seguimiento para identificar la tendencia y patrones de la merma? .....	32
Grafico 12: ¿La planificación realizada con la demanda de productos es la adecuada?	33
Grafico 13: ¿Existe una efectiva comunicación en el área de almacén?.....	34
Grafico 14: ¿Al momento de realizar la recepción de mercadería se realiza la verificación de esta? .....	35
Grafico 15: ¿Usted obtiene una información oportuna, para el desarrollo de las operaciones dentro de la empresa (descarga, despacho y otros)?.....	36
Grafico 16: ¿Se realiza capacitaciones al personal sobre la gestión de almacén y manipulación de los revestimientos cerámicos?.....	37
Grafico 17: ¿Usted es conocedor de sus funciones en almacén? .....	38
Grafico 18: ¿Se realiza un kardex para los inventarios de los productos? .....	39
Grafico 19: ¿Cree usted que las mermas afectan a la disponibilidad de los productos?	40
Grafico 20: ¿El personal de almacén realiza inventarios físicos periódicos?.....	41
Grafico 21: ¿Considera que el registro que se realiza en el kardex es veraz y confiable? .....	42
Grafico 22: ¿El almacén de la empresa cuenta con un plan de mantenimiento?.....	43
Grafico 23: ¿Al momento de la recepción hay suficiente espacio para el almacenamiento de la mercadería?.....	44
Grafico 24: ¿Cuándo se pide verificar y ubicar el producto se da una respuesta inmediata de lo solicitado? .....	45
Grafico 25: ¿Usted tiene conocimiento de los productos que se encuentran en almacén? .....	47

Palabras clave:

Tema	Reducción de mermas, gestión de almacén
Especialidad	Gestión operativa y logística

Línea de investigación

Área	Ciencias sociales
Sub Área	Economía y negocios
Disciplina	Negocios y Management
Línea de Investigación	Gestión operativa y logística.



**USP**  
UNIVERSIDAD SAN PEDRO

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

## CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El que suscribe, Vicerrector de Investigación de la Universidad San Pedro:

### HACE CONSTAR

Que, de la revisión del trabajo titulado "PROPUESTA DE REDUCCION DE MERMAS, COMO CONTRIBUCION A LA GESTION DE ALMACEN, DISTRIBUIDORA JCG SURPASS" SOCIEDAD ANONIMA CERRADA- 2024" del (a) estudiante: **REYES SANCHEZ MOISES**, identificado(a) con Código N° **5111000038**, se ha verificado un porcentaje de similitud del **24%**, el cual se encuentra dentro del parámetro establecido por la Universidad San Pedro mediante resolución de Consejo Universitario N° 5037-2019-USP/CU para la obtención de grados y títulos académicos de pre y posgrado, así como proyectos de investigación anual Docente.

Se expide la presente constancia para los fines pertinentes.

Chimbote, 21 de febrero de 2025

UNIVERSIDAD SAN PEDRO  
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN  
  
Dr. JAVIER MARTÍNEZ CARRIÓN  
VICERRECTOR



#### NOTA:

Este documento carece de valor si no tiene adjunta el reporte del Software TURNITIN.

Titulo

“Propuesta de reducción de mermas, como contribución a la gestión de almacén,  
Distribuidora JCG SURPASS” Sociedad Anónima Cerrada-2024

## Resumen

Esta investigación tuvo como objetivo principal formular una propuesta para la reducción de mermas, como contribución a la gestión de almacén, Distribuidora JCG SURPASS Sociedad Anónima Cerrada-2024. Se utilizaron métodos correlacionales básicos y descriptivos, de diseño no experimental y de corte transversal. El procedimiento de recolección de datos se llevó a cabo mediante la aplicación de la encuesta, se utilizó como instrumento un cuestionario para cada variable y validado por el juicio de 3 docentes expertos. En cuanto a la muestra se obtuvo la participación de 7 trabajadores que laboran en la entidad. En uno de los resultados el 36% de los encuestados manifiestan que nunca han recibido capacitación sobre la gestión de almacén y manipulación de revestimientos cerámicos. Además, se concluyó que las causas y consecuencias de las mermas en su gran mayoría se dan en el proceso operativo de recepción de mercadería, el 43% de los encuestados mencionan que siempre hay roturas y un 43% indica que en el transporte los cerámicos sufren roturas y por último un 25% describen que siempre hay mermas en la inadecuada manipulación de los cerámicos, en consecuencia, no hay una buena gestión de almacén.

## Abstract

The main objective of this research was to propose a proposal to reduce shrinkage, as a contribution to warehouse management, Distributor JCG SURPASS closed limited company-2024. A basic methodology was used with a descriptive correlational approach, non-experimental and cross-sectional design. The data collection procedure was carried out by applying surveys, using a questionnaire as an instrument for each variable, which were validated by the judgment of 3 expert teachers. The sample was made up of 7 workers from the company where the research was carried out. In one of the results, 36% of those surveyed state that they have never received training on warehouse management and handling of ceramic coatings. In addition, it was concluded that the causes and consequences of losses, which mostly occur in the operational process of receiving merchandise, 43% of those surveyed mention that there are always breakages and 43% indicate that in transportation the ceramics suffer breakages and finally 29% describe that there are always losses due to improper handling of ceramics, consequently, there is no good warehouse management.

## Introducción

A nivel Internacional, se cita a Zambrano (2023), en su estudio realizada en Cali, Colombia, tuvo como propósito elaborar estrategias de mejora que involucre las áreas de transporte, almacenamiento, surtido y cuidado de la mercadería con el fin de reducir los costos incurridos por roturas en el almacén Homecenter Palmira. Además, el diseño fue descriptivo no correlacional y concluye que se pudo observar que la composición de la merma en los últimos 3 años ha estado concentrada por la rotura con más del 50% en cada periodo. Su crecimiento ha sido gradual, en los primeros dos meses del 2023, su fluctuación en relación a los dos años previos es del 10.16%. Esto se basa en los registros de las tablas 7,8 y 9, donde se puede observar el costo realizado por cada etapa.

Como expresa Gómez, Monsalve, & Uribe (2023), en su investigación desarrollada en Colombia, tuvo como objetivo idear una propuesta efectiva la cual permita identificar, prevenir y controlar las mermas en las diferentes procesos diarios ejecutados dentro del almacén. Para el desarrollo del trabajo se utilizó una metodología mixta con el fin de examinar las causas y efectos de las mermas. En uno de sus resultados muestra el inadecuado manejo del producto, errores en la recepción y almacenamiento, contabilidad errónea, estos factores contribuyen a la generación de mermas teniendo un impacto negativo en los inventarios. Finalmente concluye que un buen control de mermas y monitoreo de inventarios no solo reduce las pérdidas económicas para la empresa sino también mejora la eficiencia operativa y el clima laboral.

De acuerdo con Aguilar & Alberto (2023), en su estudio busca disminuir en un 3% la merma desarrollando un método mixto; de diseño transversal retrospectivo no experimental. En cuanto a la población estuvo conformada por 48 registros y para la muestra se incluyó los últimos 20 anotaciones. En una de sus conclusiones señala y resalta los problemas más significativos en el sistema de almacenaje y organización de mercadería, como la ausencia de procedimientos al momento de recibir mercadería y su respectiva distribución, una mala manipulación e inadecuada condición al momento de transportar el producto, esto conlleva a una tasa de merma notable.

Teniendo en cuanto a Hernández, Cruz, Puente & Mendoza (2021), en su investigación realizada en Colombia, en la ciudad de Neiva en el almacén de Tecnitaller S.A.S tuvo como objetivo desarrollar un sistema de gestión de inventarios a partir de un inadecuado control de mercadería; de estudio no experimental- transversal y descriptivo. En uno de los resultados se dictaminó que el modelo a ejecutar en la empresa debe comprender un sistema que esté basado en los 4 módulos de gestión tal cómo

compras, almacén, inventarios y despacho. Concluye que dentro de la gestión actual la problemática que más destaca es el inadecuado registro y seguimiento de los productos, sobre stock, distribución no apropiada, y diferentes causas; esto permitió diseñar un plan con la finalidad de tener una eficiente administración en dicha entidad.

Por su parte López & Lancheros, (2021), En su investigación realizada en Colombia, tuvo como propósito principal realizar un proyecto de optimización cuando se realiza el ingreso y acopio de bienes para un almacén en dicho establecimiento. Respecto al estudio es de naturaleza mixta (cualitativa y cuantitativa), teniendo como población al personal que intervine en la etapa del control y apilamiento cuando ingresa el producto. En sus conclusiones, menciona no contar con los mecanismos para el área de almacenamiento, los productos no están organizadas debidamente a las condiciones del almacén, por lo que se debe analizar un cambio en el layout, con el fin de aprovechar el área asignada.

También Hernández & Quintero (2020), en su estudio realizado en Colombia-Bogotá, tuvo como objetivo principal ejecutar un proyecto, con el fin de obtener beneficios importantes para la organización; a partir de los factores que intervienen en la merma desconocida. Esta investigación fue de tipo analítica; en cuanto a la población y muestra estuvo organizada por los registros de las entidades. En una de sus conclusiones menciona que las razones que más se distinguen sobre las mermas son los hurtos, fallos operativos, mercadería inapto para la venta (rotos), por ultimo desacierto administrativo y mercancía caducada.

Teniendo en cuenta a Cifuentes & Cruz. (2020), en su estudio se propuso precisar, realizar, adecuar buenas prácticas con el fin de lograr una eficiente gestión administrativa, esto referente a las maniobras que se realiza con los productos cerámicos; el estudio que adopto fue de diseño no experimental y con un nivel descriptivo. En cuanto se refiere a población y muestra se obtuvo a nueve colaboradores del área de almacén. Se tiene como conclusión una pésima administración siendo participe de las mermas en los cerámicos, trayendo consigo un perjuicio económico para la organización, además existe una nula orientación para la manipulación de productos.

En antecedentes nivel nacional tenemos a Camarena & Rivera (2024) en su trabajo de investigación que tuvo como estudio desarrollar un esquema para disminuir la merma de esmalte y engobe, además reducir los costos de producción. Como resultado se obtuvo una disminución en la merma y reducción de los costos en un 64.54% y 66.73% respectivamente. En una de sus conclusiones indica la disminución de costos, garantizando así la viabilidad del proyecto y el impacto positivo para la organización en sus diferentes procesos.

De acuerdo con Novoa & Zúñiga (2023), en su estudio realizó un esquema con la finalidad de mejorar los procedimientos de entrega de mercadería de la entidad Promart Homecenter S.A. El estudio fue de tipo nivel aplicado con una orientación cuantitativa, un diseño experimental y una amplitud transversal; en cuanto al área de estudio se desarrolló dentro de la entidad donde abarca almacenaje y operaciones de despacho. Para recolectar la información se usó un cuestionario y anotaciones, facilitando un dictamen real de la entidad. En uno de sus resultados menciona que a raíz de no tener un almacén ordenado, conlleva a malas prácticas en los procedimientos de despacho; concluyéndose que el esquema, facilita a la mejora de almacén, trayendo consigo el área ordenada, limpia, mayor cantidad de productos y con ello más fácil la entrega de productos.

Además Fernández (2023), en su investigación analizó el efecto de la administración de almacén en la disminución de mercancía en la distribuidora de Agroquímicos, para el estudio adoptó una metodología de orientación cuantitativa, de estructura no experimental y de grado explicativo. Para obtener la información se aplicó una encuesta a 25 empleados de la organización, conformada por 22 y 15 interrogantes para la variante gestión de almacén y merma de producto respectivamente, en uno de sus resultados brinda una información de un valor de ( $t=-15.911$ ,  $\text{sig.}<0.05$ ), observándose que una eficiente administración de almacén, disminuye la merma del producto en el almacén. En sus conclusiones, subraya que una correcta administración del almacén tiene un impacto positivo en la reducción de productos en el almacén de la organización.

El aporte de Sánchez y Zambrano (2022) El propósito principal de su estudio fue analizar como la administración de almacén disminuye la pérdida de productos en la organización. En cuanto a población y muestra estuvo compuesta por las mermas ubicadas en el almacén de la entidad y se estudió durante 26 días. El estudio es aplicado, de orientación cuantitativa y su diseño es pre-experimental con pruebas previas y posteriores. Se determinó que la implementación de la administración de almacén disminuye la merma en un 12.02% y en un 10.80%. En unas de sus conclusiones se determinó que la administración de almacén ayudó a disminuir la merma dentro de la organización.

Además Acuña & Chávez (2022), en su investigación que llevó a cabo con el objetivo de descubrir la correlación entre la administración de almacenes y la roturas de productos en las empresas ferreteras de Lima. La modalidad de estudio fue aplicada con un diseño no experimental, un enfoque correlacional y una orientación cuantitativa. Por otra parte, la población estuvo compuesta por las diferentes entidades, con una muestra no probabilística. Se utilizó la encuesta con 20 preguntas realizada a las 392 entidades dedicadas al rubro de la ferretería; se afirma la factibilidad y aceptación

la hipótesis, esto se debe a que hay una correlación directa entre la administración de almacenes y la rotura de artículos con una relación rho de 0.802 de Spearman.

Por otro lado Sagastizabal y Sánchez (2022), en su estudio tuvo como propósito identificar como la administración de almacén potencia la productividad en los almacenes de una tienda en lima. Se llevó a cabo un estudio longitudinal, de carácter explicativo, de diseño experimental y de orientación cuantitativa para ello. En cuanto a población y muestra estuvo compuesta por pedido de compra en un lazo de 30 días. El antes y después de la puesta en marcha del proyecto, se utilizó para la obtención de información la observación experimental, con el objetivo de analizar la eficiencia y efectividad. Al concretar el proyecto se verifico un impacto positivo en la producción de 42.5% a 51.92%, la eficiencia de 64.29% a 70.27% y en cuanto a eficacia de 66.11% a 73.89%, concluyendo que una buena administración de almacén realza la producción en los almacenes.

El aporte de Olaya & Rodas (2022), en su investigación tuvo como propósito establecer si el uso de la administración de almacén consigue potenciar la producción de la entidad Francisco y Cristóbal Asociados S.A. La investigación se llevó a cabo utilizando un enfoque cuantitativo y explicativo, de diseño experimental y pre experimental. En cuanto a la población se trabajó con 35,643 artículos y con una muestra de 380 artículos, muestreo casual único probabilístico de tipo aleatorio, la información fue examinada en un lazo de 60 días. Se determinó que la ejecución del proyecto realza la producción en 27.89%. Además la eficiencia en 18.18% y la eficacia en 15.67%. se concluyó que la implementación de la administración de almacenes en la organización Francisco y Cristóbal asociados S.A.C, tiene un impacto positivo en la producción, la eficiencia y la eficacia.

En su investigación de Lezama & Torres (2022), tuvo como propósito desarrollar un proyecto para crear una estrategia de administración de inventarios que posibilite disminuir los gastos en los sectores de productividad y almacenaje. Para el estudio se utilizó una metodología aplicada con un diseño no experimental y una orientación cuantitativa. Respecto a la población se compuso de todas las zonas de la empresa utilizando como ejemplo las zonas de productividad y almacenaje. Se estableció en uno de sus hallazgos que la creación de un modelo de administración de inventarios podría disminuir los costos por unidad despachada en un 5.56%, los costos de producción en un 26.19% y los costos de almacenaje en un 31.65%, produciendo un beneficio de S/ 92 017, esto tras implementar las sugerencias de este estudio. Por otra parte concluye que los grandes desafíos fueron la falta de gestión de datos actualizados y la ausencia de organización, incapacidad del personal, demoras en la ubicación de los productos y la ausencia de un sistema para el control del inventario.

En su investigación de Milinov & Ruiz (2021), que tuvo como propósito determinar la ausencia de control sobre el exceso de mermas que afecta la administración productiva. Se adoptó una investigación de nivel descriptivo de diseño correlacional. En cuanto a la población estuvo delimitada por 30 trabajadores y como ejemplo se utilizó el muestreo simple aleatorio. En sus resultados menciona que la ausencia de supervisión sobre el exceso de inventario, la insuficiente planificación de políticas, la valoración del inventario y el reaprovechamiento de la merma pueden afectar la administración en la producción. Concluye que la desproporción de la merma tiene un aumento inadecuado para la entidad, esto debido a una pésima gestión, obteniendo mercadería inutilizable, reflejándose una menor rentabilidad en la empresa.

El aporte de Concha (2020) en su investigación tuvo como propósito establecer de qué manera la administración de almacén potencia el nivel de servicio en el sector de entrega de mercadería de hipermercado cerámica comas, 2019. Teniendo como población de estudio el volumen de envíos diarios durante un periodo de treinta días. Para este estudio se empleó una metodología cuantitativa, descriptiva y de diseño no experimental con un nivel propositivo. Se concluyó que la administración de almacén aumenta la calidad de servicio en el sector de despachos de los cerámicos, siendo favorable la implementación en la identidad.

En su aporte Jara (2020) en su investigación tuvo como propósito esencial detallar los procedimientos de control interno de la merma en la compañía importadora de cerámica de lima, 2019. Este estudio adaptó una metodología cualitativa, con un enfoque descriptivo de carácter transversal y de naturaleza no experimental. Para obtener la información se utilizó la entrevista exhaustiva, determinando que las organizaciones no aplican de manera eficiente los procedimientos de control interno, además se constató que no se desarrollan exámenes de riesgo interno y externo. Además, no cuentan con mecanismos, estrategias orientadas a prevenir la producción de la merma de los productos. Se concluye que las entidades usan sistemas informáticos facilitando el seguimiento y control interno de los artículos, con respecto a la disminución de la merma, las empresas no cuentan con los mecanismos y estrategia para esta.

En su investigación de Alejo & Colan (2020), El propósito principal que persiguieron fue llevar a cabo una estrategia de progreso en el sector de almacén, empleando la herramienta de ciclo de desarrollo continuo Deming. Teniendo como finalidad incrementar la productividad y satisfacer las demandas del mercado. Esta investigación es aplicada, con diseño no-experimental; concluyéndose que

la propuesta desarrollada genera un incremento en la efectividad en la zona de almacenamiento, favoreciendo económicamente a la organización.

En cuanto a los antecedentes a nivel local refiere, Alva & Huanca (2022), su investigación tuvo como propósito principal implementar una gestión de almacenes en la entidad Agrofutura. Este estudio fue de naturaleza aplicada, cuantitativa, pre-experimental; con pruebas previas y posteriores. Adicionalmente la investigación se basó en los costos de almacén de los meses comprendidos entre agosto del 2021 y junio del 2022. Se utilizó la observación directa como herramienta y la guía para el análisis de datos documentos. Además, se determinó que la amplitud de almacén en el pre test arrojó un 60.75% y para post test llegó al 67.76% esto significa que se consigue una disminución del 42.62% en los costos de almacenaje. Teniéndose como conclusión que los costos de manipulación disminuyeron en 3.31%; los costos de tenencia disminuyeron en 57.43% y los costos de gestión disminuyeron en 35.47%. Por otro lado, se aceptó la hipótesis alternativa, dado que nos muestra diferencias importantes entre el pre test y el post test con un valor estadístico t - Student de 31.88 y un valor  $p < 0.05$ .

Por otra parte Álvarez (2021) en su estudio que tuvo como propósito identificar los procesos de administración de almacén, por otra parte el estudio llevado a cabo es de naturaleza básica, de diseño no experimental de tipo transversal. Respecto a la población, esta estuvo compuesta por el sector de almacén de la organización y la muestra se basó en cada uno de los procedimientos que se llevan a cabo en la administración de almacenes, tales como: la recepción de productos, almacenamiento, supervisión, seguridad y reparto. Concluye haciendo mención que el problema principal es el área de almacenamiento, siendo de tamaño reducido provocando la pérdida de productos y el deterioro de estos, además indica que los accesos están bloqueados al no tener un orden dentro del almacén.

En su aporte de Romero & Utrilla (2021), El propósito principal de su estudio fue sugerir la administración de inventarios con el fin de mejorar el servicio al cliente de la compañía CODIVIC S.R.L., La investigación se llevó a cabo utilizando un diseño experimental, clasificado en la categoría pre experimental. Se utilizó a los usuarios de la entidad como población y la muestra consistió en los 20 clientes de la base de datos, utilizando un muestreo no probabilístico por facilidad. Se evidenció que el 66.67% de ítems de lista de comprobación no se cumple, lo que resulta en un nivel de administración insuficiente; en cuanto al índice de servicio al usuario actual, fue del 36.16%. En la administración de inventarios, se utilizaron modelos de regresión lineal e índice estacional, inventario de seguridad (I.S), punto de reorden (ROP) y el modelo económico de pedido (EOQ). Estos modelos lograron reducir los problemas de ruptura de existencias, pedidos excesivos y una cultura inadecuada de guardado. Además, se registró el tiempo y el número de los artículos esenciales. Se determinó que la administración de

inventarios aumentó en un 56.61% el grado de servicio al usuario; respecto a la hipótesis, se obtuvo un valor calculado de  $t:7.11$  y  $p: 0.02 < 0.05$ , lo que confirma la hipótesis de estudio.

En cuanto a fundamentación científica, la administración de almacén basada en Rubio. Villarrón. (2012), lo define como "el procedimiento del desempeño logístico responsable desde su comienzo en la recepción, luego en el almacenaje y luego en el traslado dentro de un mismo almacén, pudiendo ser acorde a la compañía: materias primas, productos semi-elaborados o productos finales, incluyendo el manejo de la información de su información". La tarea de la administración de almacene concluye cuando los artículos presentes en el almacén se presentan como vendidos. Siguiendo el siguiente procedimiento para realizar los pedidos y luego ser distribuidos.

La administración de almacenamientos es un componente crucial de la cadena de suministro que tiene como propósito gestionar eficazmente el flujo de productos y materiales en un almacén, con la finalidad de disminuir los gastos de stocks y mantenimiento, y acelerar los pedidos y traslados de bienes, Para alcanzar este objetivo se fundamenta en teorías como la administración de inventarios que aspira a disminuir los gastos de almacenaje al mismo tiempo que cumple con las demandas del cliente; la teoría de localización de almacenes también resalta la importancia de la ubicación estratégica para disminuir los costos de transporte y los plazos de entrega; la administración de almacenes también potencia la visibilidad y el control, mediante el uso de tecnologías de información y comunicación. (Coyle et al., 2013).

Chuquino (2015) sobre la administración de almacenes en teoría, se refiere al grupo de estrategias que mejoran la logística funcional, facilitando la confiabilidad de la información, incremento del volumen de recursos disponibles, optimización de las operaciones de manejo y traslado de productos, agilidad en las entregas y, consecuentemente, disminución de costos.

Para una buena gestión de almacén, La dirección superior de las compañías debe esforzarse incansablemente por implementar estándares, procedimientos y tecnología de vanguardia en sus almacenes. Es necesario examinar de manera constante los indicadores de administración del almacén (Marín, 2000), para así establecer su situación actual y así elaborar planes de mejora. Estrada 2011: 94)

Además, Méndez y Romero (2019) indican que una adecuada administración del almacén es esencial para la eficacia operacional en cualquier organización que gestione productos o insumos. Su importancia radica en su capacidad para maximizar el inventario y mantener una supervisión exacta de las existencias, previniendo tanto el sobre stock como la falta de la misma. Esto, por consiguiente,

resulta en una disminución de los gastos operativos y aumenta la satisfacción del cliente, asegurando que los artículos estén a disposición de forma puntual de acuerdo a sus requerimientos.

Otro elemento significativo del Sistema de Control de Almacén es el efecto beneficioso en cuanto a la disminución de pérdidas y mermas. La correcta gestión del inventario y la identificación precoz de artículos próximos a su fecha de vencimiento colaboran para reducir las pérdidas provocadas por la expiración o daños. Además, la inclusión de sistemas de seguridad en el SGA ayuda a reducir el peligro de robos y estafas, fortaleciendo la protección de los bienes para la compañía (Campo, 2020).

Por otra parte (Córdova & Yataco, 2019) describe que en la RTF N.º 16274 (16.12.1980), el concepto de merma se puede entender como: la disminución de productos durante el proceso de fabricación y embotellado, el derribo de recipientes llenos en el almacén de la fábrica, en su traslado, en las rutas de transporte, y los daños potenciales en procedimientos habituales, así como el embotellado que no cumpla con los requisitos apropiados para su comercio, como irregularidades en los niveles de contenido.

Según Cuevas J. (2004), plantea que la merma son de gran relevancia, dado que una de las razones del sobrecostos son ellas. Por lo tanto debemos comprender como las mermas y los desperdicios son desechos injustificados de productos.

En cuanto a la merma Según el filósofo y economista Karl Marx (1867), la merma alude a la reducción en el número o calidad de productos o servicios debido al abuso de los empleados y al deterioro de la infraestructura. Marx argumenta que la merma es un resultado de la explotación capitalista y que es importante para comprender el conflicto de clases y la disputa por la equidad social.

Asimismo, los artículos que se pierden o se deterioran constituyen un gasto innecesario para la compañía. Cada elemento que no se comercializa representa un desembolso que no produce beneficios, lo cual puede impactar en la viabilidad de la empresa. Por lo tanto, resulta crucial reducir la pérdida de productos para optimizar el uso de los recursos y potenciar la eficiencia económica. (Najardo et al., 2019)

Mencionando la justificación del presente estudio, en primer lugar, se obtiene la justificación teórica que tiene por finalidad, proponer un proyecto con el propósito de disminuir la merma en los cerámicos como contribución a la gestión de almacén, lo cual permitirá disminuir las roturas de cerámicos, obtener un control interno de merma, y obtener un eficiente almacén.

Desde el punto de vista práctico mi estudio se justifica porque estoy ayudando a prevenir las consecuencias que este problema está trayendo, ya que las mermas en los cerámicos son consecuencia de una inadecuada gestión de almacén.

Desde el punto de vista metodológico se justifica porque el estudio fue objetiva, fáctica y relevante en el sentido de que se llevó a cabo de manera científica utilizando métodos y procesos sistemáticos, además se utilizó para este estudio un nivel básico, de tipo correlacional, de diseño no experimental y con corte transversal. Los hallazgos de esta investigación se utilizarán como cimientos para que otros estudios continúen investigando el contenido.

Además, esta investigación se justifica científicamente presenta porque se empleó el método científico para alcanzar los objetivos y se desarrolló teorías confiables que permitan evaluar la situación actual de las variables investigadas.

Por ultimo tenemos a la justificación social por la cual se decidió realizar esta investigación, en primer lugar, aportar al crecimiento de la empresa distribuidora JCG SRPAS S.A.C- CHIMBOTE. Además, Se justifica porque las recomendaciones presentadas como alternativas de solución permitirán resolver los problemas identificados, lo que será beneficioso para obtener una buena gestión de almacén, a la organización porque podrá mejorar los aspectos en los cuales tienen deficiencia y a raíz de esto podrá implementar medidas de mejora continua y a los usuarios de esta entidad obtendrán un mejor servicio. Porque servirá como base para seguir investigando.

Desarrollando la fundamentación del problema,

Las empresas distribuidoras del rubro de cerámico en la ciudad de Chimbote, presenta ciertos retos relacionados con la merma que se producen durante la etapa de almacenaje, estiva y manejo de los artículos, y la empresa Distribuidora JCG SURPASS S.A.C, dedicada al rubro de ventas de revestimiento de cerámicos para uso de pisos y paredes, no es ajena a este problema, por lo consiguiente tiene un gran déficit al momento de almacenar su mercadería proveniente de la ciudad de Lima, contrayendo de esta forma mermas en los cerámicos, a la vez esto produce a que no se obtenga un almacén eficiente ya que no se muestra un interés y tampoco se ha intentado resolver o implementar acciones correctivas en relación a esto.

Por ello se presenta la siguiente interrogante:

¿De qué manera perjudica a la gestión de almacén, el crecimiento de la mermas del revestimiento cerámico, Distribuidora JCG SURPASS Sociedad Anónima Cerrada, 2024?

## Hipótesis

Las mermas perjudican significativa a la gestión de almacén de la empresa Distribuidora JCG SURPASS S.A.C 2024-CHIMBOTE.

## Objetivos

### General

Desarrollar una propuesta para la reducción de mermas, cómo contribución a la gestión de almacén de la distribuidora JCG SURPASS S.A.C 2024-CHIMBOTE.

### Específico

Analizar las causas y consecuencias de las roturas de los cerámicos, Distribuidora JCG SURPASS S.A.C 2024-CHIMBOTE.

Diagnosticar la situación actual de almacén, Distribuidora JCG SURPASS S.A.C 2024-CHIMBOTE.

En cuanto a la percepción y operacionalización de las variantes, Ferrer, (2010), indica que la merma se refiere a la disminución física, en términos de volumen, peso o cantidad de las existencias, provocada por razones relacionadas con su contenido o con el proceso de producción. Observa que en esta situación, lo crucial es que las pérdidas son resultado de una variación en el orden cuantitativo (volumen, peso o cantidad) en las condiciones físicas de las existencias, causadas por las propiedades propias del producto o las generadas durante un proceso de producción.

Además Bruzzi, (2006) menciona que la merma es toda aquella “pérdida” que se manifiesta durante el reparto y venta en el mercado. Estas pérdidas se convierten en un obstáculo cuando no se manejan correctamente, enfocándose directamente en la economía del negocio, situando a la Merma como un objetivo principal en términos de sus resultados, cuando los márgenes de ganancia provocan un análisis exhaustivo de los gastos, para mantener la carrera y hacer el negocio lucrativo.

Po su parte Bautista (2015) señala que el término de merma de artículos implica la disminución o reducción en la cantidad de unidades o productos que se encuentran disponibles en un proceso de fabricación, almacenaje, comercialización o venta. Este tipo de reducción puede originarse por distintas razones y situaciones, y es posible que ocurra en varias etapas de la cadena de abastecimiento.

Se tiene los indicadores de la merma:

## Causas que provocan las mermas

Las causas que provocan la merma en un almacén son variadas y pueden impactar significativamente la eficiencia y los costos operativos. Estas pueden ser por errores en la gestión del inventario, manejo inadecuado de producto.

## Control de mermas

Para controlar la merma es necesario la reconfiguración de almacén, automatización y tecnología avanzada, formación de personal y por ultimo auditorias periódicas.

En la variable independiente La administración de almacén es un procedimiento logístico que incluye varias actividades como: recepción, almacenaje, preparación de pedidos y envíos. Estos permiten administrar materia prima, insumos semielaborados y acabados para cubrir las demandas de los distintos clientes, mantener la oferta y demanda de los artículos, y ayudar a disminuir los gastos en la cadena de suministro. (Correa, A.; Gómez M., R. y; Cano, J., 2010, pp. 145-171).

La administración de almacén abarca todos los procedimientos que implican las tareas de recibir, almacenar y distribuir la materia prima y los artículos finales en un mercado, además de la forma en que se manejan los datos obtenidos de dicho proceso (Ballou, R., 2004, pp. 13-816).

Respeto a los índices de administración de almacén se tiene:

### Responsables de almacén

Según de las Heras, (2015) Define como responsable de almacén a aquel encargado de la gestión de almacén, en otras palabras es el que planifica y organiza, siendo a su vez el responsable de que se cumplan adecuadamente los subprocesos de recibir, almacenar y distribuir la mercadería dentro del área de almacenamiento.

### Control de inventario

Por otra parte Gasbarino (2023), Nos menciona que La gestión de inventarios contribuye a mantener un equilibrio entre las reservas de un almacén y los productos de mayor atención. Puede disminuir gastos ya que muestra de manera oportuna lo que carece de una rotación saludable y lo que necesita ser producido lo más rápido posible; esto previene demoras en los pedidos o que se deterioren las materias primas debido a un almacenamiento inadecuado o extendido.

Almacenamiento.

Se trata de planificar operaciones de almacenaje y distribución considerando diversos aspectos que involucran la logística. (Sánchez, M.; Vargas, M.; Reyes, B.; Vidal, O., 2011, pp. 41-46)

Metodología

Tipo de Investigación

Según Hernández et al. (2014), argumentan que una investigación correlacional tiene como propósito entender el nivel de vínculo o conexión que se encuentra entre dos o más variantes, tipos o criterios en un grupo o en contexto particular.

En cuanto al método de estudio de este trabajo fue básico, ya que se va a presentar una descripción minuciosa y detallada sobre la incidencia del proceso de desarrollo, se obtendrá nuevos conocimientos sobre el tema de investigación, se dará una descripción de las características más importantes del fenómeno y se conocerá la situación real de la organización

Diseño de Investigación

Desde el punto de vista de Hernández et al. (2014) La investigación no experimental se caracteriza como la que se lleva a cabo sin alterar deliberadamente las variantes; esto debido a que no se modifican intencionalmente las variantes independientes para examinar sus impactos en otras variantes. Al momento de realizar la investigación no experimental se observa fenómenos que ocurren en un entorno natural y analizarlos, y dentro de esta investigación tenemos el diseño transversal o transicional que su finalidad es recolectar datos en un solo momento.

El diseño de Esta investigación se llevó a cabo de manera cualitativa, ya que se analizó el problema en su contexto con criterios lógicos y deductivos. De igual forma, se examinó la fiabilidad de los hechos y la consistencia de los resultados. Por otra parte se describirá las características y medirá el grado de relación entre las variables propuestas; no experimental dado que no se manipularon las variantes, se visualizó el acontecimiento en el medio natural y con corte transversal pues se recolectara los datos por única vez y para una sola representación.

Población y Muestra

Para el presente estudio tuvo como población los almacenes y los representantes de la empresa, Distribuidora JCG SURPASS Sociedad Anónima Cerrada 2024. Como muestra se tomará a siete (7) colaboradores que hacen parte del área de almacén, la cantidad de la muestra se alinea con la totalidad de la población que trabaja en la institución. Para ampliar la definición de la muestra podemos explicar que es un subconjunto de la población a investigar de la cual se realizara la recopilación de información y tiene que ser definida y delimitada, esta misma también debe ser una cantidad representativa del total de la población, refiere Hernández et al. (2014).

Técnica e instrumento de recolección de Datos.

Técnica

Se empleó como método de investigación la encuesta, que implica investigar y examinar de forma detallada las vivencias de las personas escogidas de forma imparcial, a través de preguntas formuladas que se ajusten a lo que se pretende investigar. La encuesta es un método que incluye un proceso para recopilar una variedad de datos basados en la cantidad de personas que se involucren en él mediante preguntas cerradas, Valderrama, S. (2002)

Documental

Análisis de fuentes secundarias como artículos, libros, revistas, informes, etc. Esta información nos permite conceptualizar nuestras variables y mejorar el contexto de la investigación. El examen documental se basa principalmente en examinar datos registrados con el objetivo de obtener información relacionada con un criterio. Valderrama, S. (2002).

Instrumento

Como señalan Hernández et al. (2014), El cuestionario es un instrumento esencial que los investigadores emplean para recolectar información sobre las variables en estudio. En el marco de esta investigación, emplearemos un cuestionario diseñado específicamente, que consta de una serie de preguntas orientadas a las variables que deseamos investigar.

Para la investigación utilizaremos como instrumentos el cuestionario, además utilizaremos la Escala de Likert, facilitando la obtención de datos relacionado con las variables de la investigación.

La validación:

Para evaluar el instrumento, se tuvo la participación de tres expertos en investigación de la Universidad San Pedro, asegurando que el instrumento sea fiable y válido para la recolección de datos.

#### Confiabilidad:

La fiabilidad del instrumento se realizó aplicando la estadística de Alfa de Crombach respetando los parámetros definidos. Los Parámetros donde más cerca de 1 los ítems tienen alta consistencia interna, mientras los valores bajo  $< 0,7$  los ítems no están midiendo el mismo constructo de manera confiable (Oviedo & Campos, 2005).

#### Procesamiento y análisis de la investigación.

Para el análisis de los datos se recopiló la información a través de la ejecución del instrumento que es este caso es el cuestionario, siendo aplicado a los trabajadores de la Distribuidora JCG SURPASS, para luego tabular, consolidar la información, organizarlo en tablas y gráficos mediante los sistemas informáticos como el Excel y el Word, de acuerdo a lo establecido con las normas APA; esto facilitará interpretar la información de manera estadística y porcentual, llevando a una mejor análisis descriptivo de la realidad actual, que permitió llegar a las conclusiones y luego a las recomendaciones.

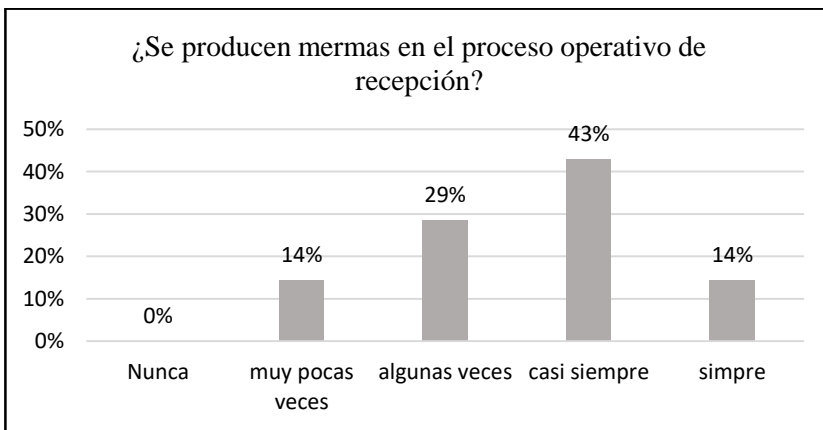
#### Resultados

Tabla 1: *¿Se producen mermas en el proceso operativo de recepción?*

Respuestas	Frecuencia	%
Nunca	0	0%
Muy pocas veces	1	14%
Algunas veces	2	29%
Casi siempre	3	43%
Siempre	1	14%
TOTAL	7	100,00%

Nota. Información adquirida mediante la aplicación de cuestionarios.

Grafico 1: *¿Se producen mermas en el proceso operativo de recepción?*



*Descripción:*

*En la tabla 1, el 43 % del sondeo menciona que casi siempre ocurren mermas en el proceso operativo; mientras que el 29 % indicaron que algunas veces, mientras que el 14 muy pocas veces él y un 14% consideró que siempre.*

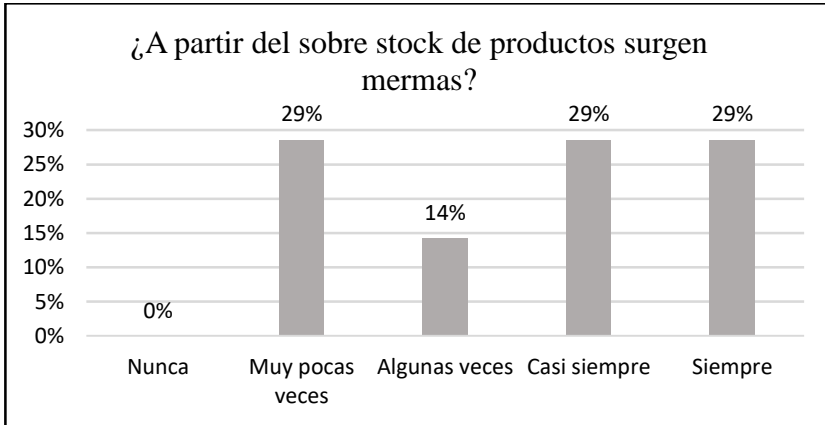
Tabla 2: *¿A partir del sobre stock de productos surgen mermas?*

Respuestas	Frecuencia	%
Nunca	0	0%

Muy pocas veces	2	29%
Algunas veces	1	14%
Casi siempre	2	29%
Siempre	2	29%
TOTAL	7	100%

Nota. Información adquirida mediante la aplicación de cuestionarios.

Grafico 2: ¿A partir del sobre stock de productos surgen mermas?



Descripción:

En la tabla 2, el 29% de los trabajadores mencionaron que muy pocas veces hay mermas a partir del sobre stock de productos; mientras que otro 29% dice casi siempre; un 29% siempre, y un 14% indica alguna veces.

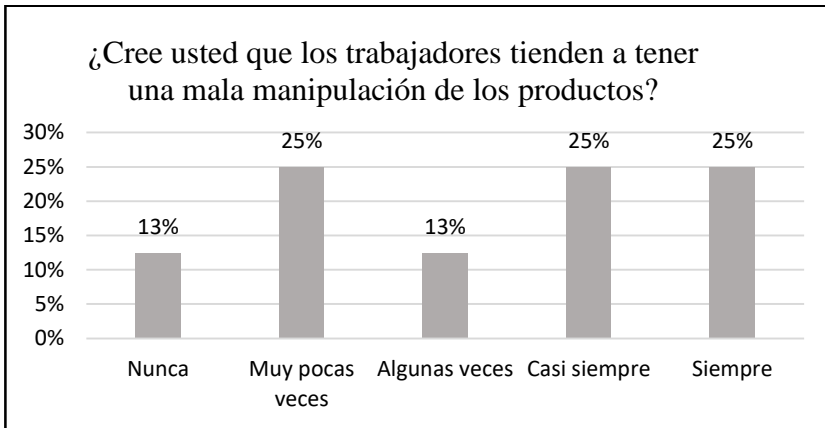
Tabla 3: ¿Cree usted que los trabajadores tienden a tener una mala manipulación de los productos?

Respuestas	Frecuencia	%
Nunca	1	13%
Muy pocas veces	2	25%
Algunas veces	1	13%
Casi siempre	2	25%

Siempre	2	25%
TOTAL	8	100%

Nota. Información adquirida mediante la aplicación de cuestionarios.

Grafico 3: *¿Cree usted que los trabajadores tienden a tener una mala manipulación de los productos?*



*Descripción:*

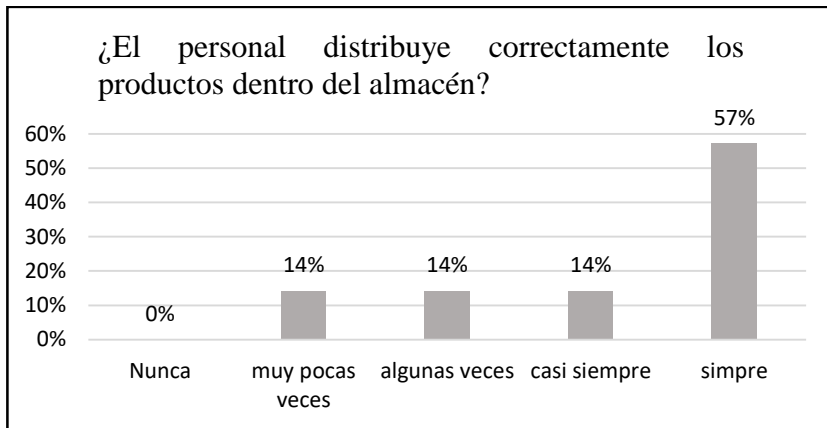
En la tabla 3, se contempla que el 25% de los encuestados mencionaron que muy pocas veces los trabajadores tienden a tener una mala manipulación de los productos, mientras el 25% casi siempre; un 25% siempre, y un 13% menciona alguna veces; y el 13% de los encuestados indicaron que nunca.

Tabla 4: *¿El personal distribuye correctamente los productos dentro del almacén?*

Respuestas	Frecuencia	%
Nunca	0	0%
muy pocas veces	1	14%
algunas veces	1	14%
casi siempre	1	14%
siempre	4	57%
TOTAL	7	100%

Nota. Información adquirida mediante la aplicación de cuestionarios.

Grafico 4: *¿El personal distribuye correctamente los productos dentro del almacén?*



*Descripción:*

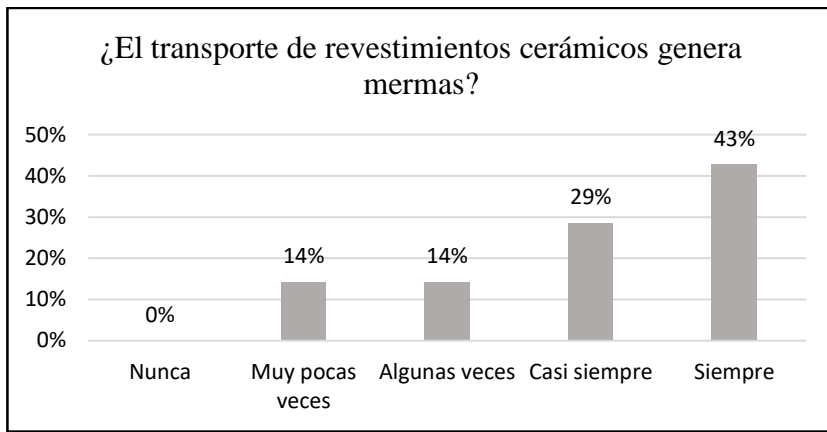
*En la tabla 4, se observa que el 57% de los trabajadores distribuye correctamente los productos dentro del almacén; mientras que un 14% considera que muy poca veces; 14% expresa algunas veces y un 14% revelo que casi siempre.*

Tabla 5: *¿El transporte de revestimientos cerámicos genera mermas?*

Respuestas	Frecuencia	%
Nunca	0	0%
Muy pocas veces	1	14%
Algunas veces	1	14%
Casi siempre	2	29%
Siempre	3	43%
TOTAL	7	100%

Nota. Información adquirida mediante la aplicación de cuestionarios.

Grafico 5: ¿El transporte de revestimientos cerámicos genera mermas?



*Descripción:*

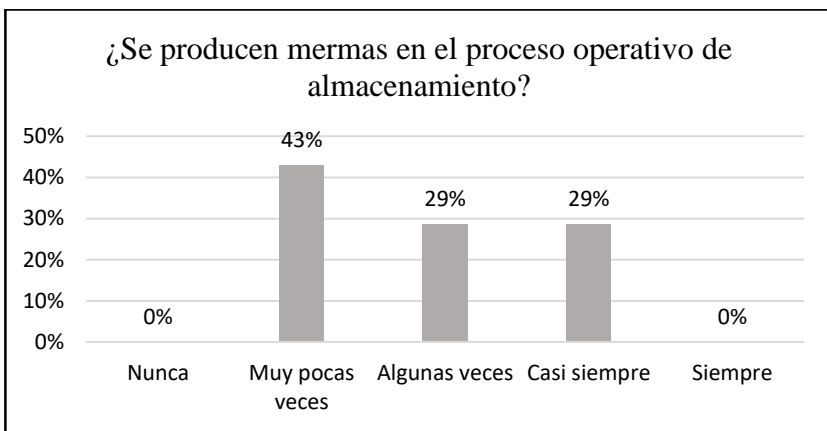
En la tabla 5, se observa que el 43% de los encuestados expresa que el transporte de revestimientos de cerámicos genera mermas; mientras que el 29% revela que casi siempre; el 14% considera algunas veces, mientras que un 14% considera muy pocas veces. Influyendo en gran medida en las mermas de los cerámicos.

Tabla 6: ¿Se producen mermas en el proceso operativo de almacenamiento?

Respuestas	Frecuencia	%
Nunca	0	0%
Muy pocas veces	3	43%
Algunas veces	2	29%
Casi siempre	2	29%
Siempre	0	0%
TOTAL	7	100%

Nota. Información adquirida mediante la aplicación de cuestionarios.

Grafico 6: ¿Se producen mermas en el proceso operativo de almacenamiento?



*Descripción:*

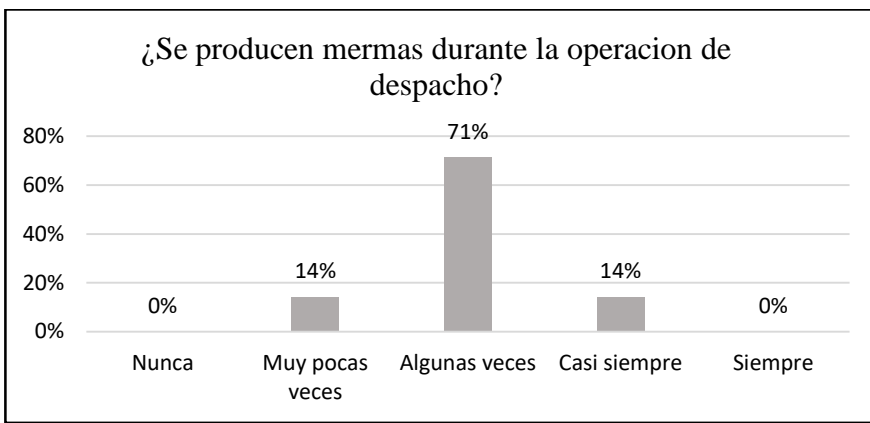
En la tabla 6, el 43% de los encuestados revela que muy pocas veces se producen mermas en el proceso operativo de almacenamiento; mientras que el 29% considera que algunas, y el 29% indica que casi siempre.

Tabla 7: ¿Se producen mermas durante la operación de despacho?

Respuestas	Frecuencia	%
Nunca	0	0%
Muy pocas veces	1	14%
Algunas veces	5	71%
Casi siempre	1	14%
Siempre	0	0%
TOTAL	7	100%

Nota. Información adquirida mediante la aplicación de cuestionarios.

Grafico 7: ¿Se producen mermas durante la operación de despacho?



*Descripción:*

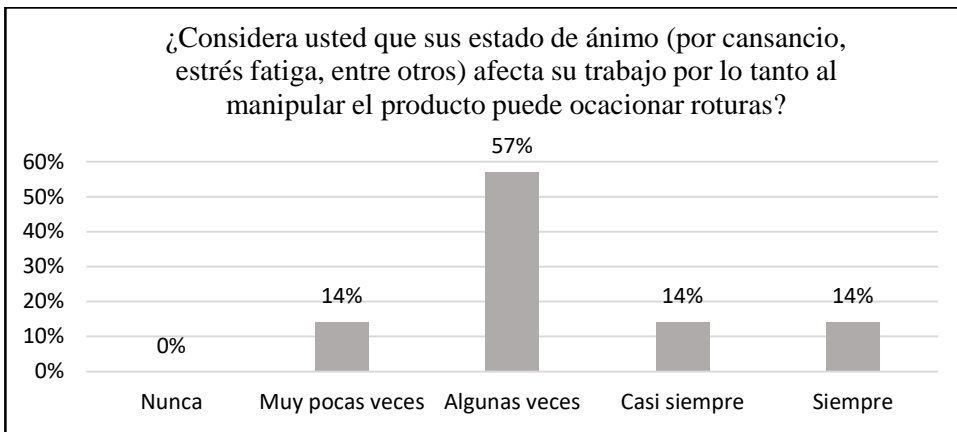
*En la tabla 7, el 71% de los trabajadores consideran que algunas veces se producen mermas en el proceso operativo de despacho; mientras que un 14% expresa que muy pocas veces y un 14% indica que casi siempre. Esto debido a la falta de desconocimiento para maniobrar con los revestimientos cerámicos.*

*Tabla 8: ¿Considera usted que su estado de ánimo (por cansancio, estrés fatiga, entre otros) afecta su trabajo por lo tanto al momento de manipular el producto puede ocasionar roturas?*

Respuestas	Frecuencia	%
Nunca	0	0%
Muy pocas veces	1	14%
Algunas veces	4	57%
Casi siempre	1	14%
Siempre	1	14%
TOTAL	7	100%

Nota. Información adquirida mediante la aplicación de cuestionarios.

*Grafico 8: ¿Considera usted que su estado de ánimo (por cansancio, estrés fatiga, entre otros) afecta su trabajo por lo tanto al momento de manipular el producto puede ocasionar roturas?*



*Descripción:*

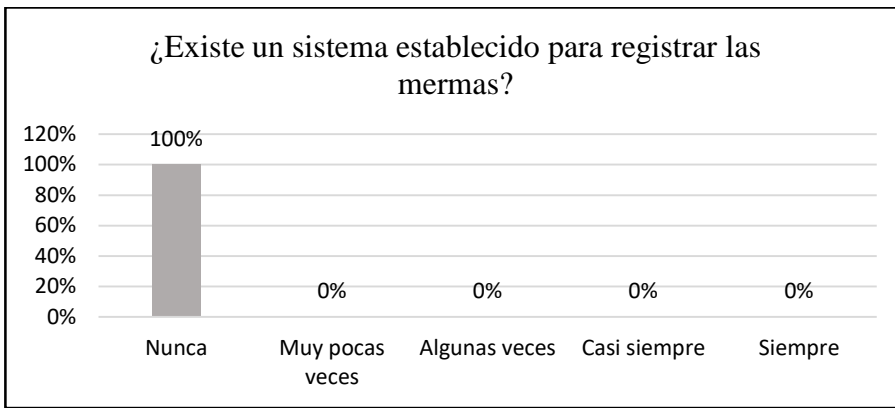
*En la tabla 8, el 57% indica que algunas veces el estado de ánimo influye y afecta su trabajo por lo tanto al manipular el producto puede ocasionar roturas al material cerámico; mientras que un 14% muy pocas veces; y un 14% considera que casi siempre y un 14 % expresa que siempre.*

*Tabla 9: ¿Existe un sistema establecido para registrar las mermas?*

Respuestas	Frecuencia	%
Nunca	7	100%
Muy pocas veces	0	0%
Algunas veces	0	0%
Casi siempre	0	0%
Siempre	0	0%
TOTAL	7	100%

*Nota. Información adquirida mediante la aplicación de cuestionarios.*

*Grafico 9: ¿Existe un sistema establecido para registrar las mermas?*



*Descripción:*

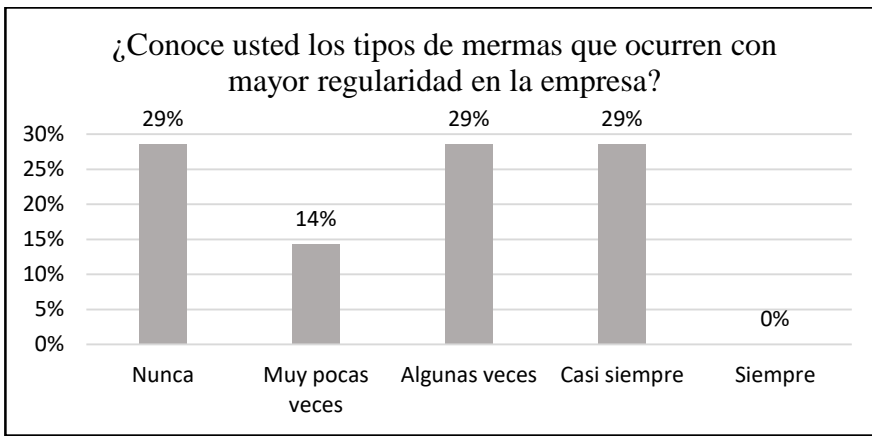
*En la tabla 9, se aprecia que el 100% de los trabajadores expresan que el almacén no cuenta con un sistema para el control de la merma.*

Tabla 10: *¿Conoce usted los tipos de mermas que ocurren con mayor regularidad en la empresa?*

Respuestas	Frecuencia	%
Nunca	2	29%
Muy pocas veces	1	14%
Algunas veces	2	29%
Casi siempre	2	29%
Siempre	0	0%
TOTAL	7	100%

Nota. Información adquirida mediante la aplicación de cuestionarios.

Grafico 10: *¿Conoce usted los tipos de mermas que ocurren con mayor regularidad en la empresa?*



*Descripción:*

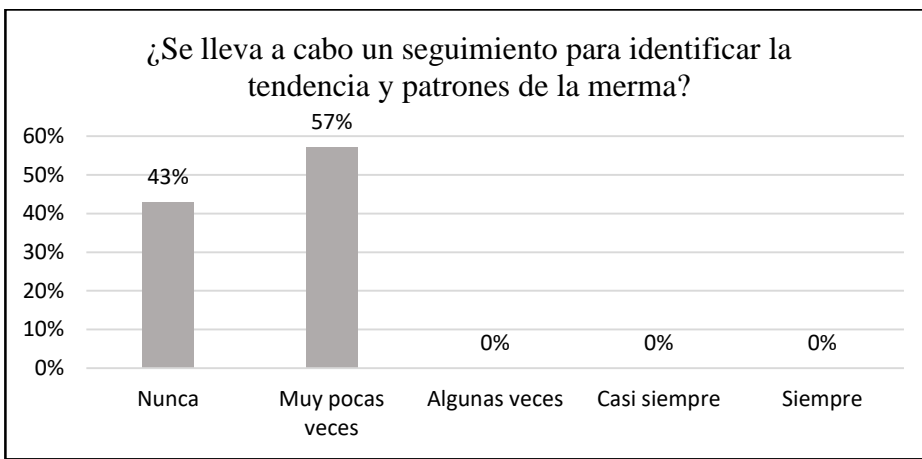
En la tabla 10, se verifica que un 29% de los trabajadores indican que nunca conocen las mermas que se producen con mayor frecuencia en la empresa; el 29% considera que muy pocas veces; 29% revela que casi siempre y el 14% considera muy pocas veces.

Tabla 11: ¿Se lleva a cabo un seguimiento para identificar la tendencia y patrones de la merma?

Respuestas	Frecuencia	%
Nunca	3	43%
Muy pocas veces	4	57%
Algunas veces	0	0%
Casi siempre	0	0%
Siempre	0	0%
TOTAL	7	100%

Nota. Información adquirida mediante la aplicación de cuestionarios.

Grafico 11: ¿Se lleva a cabo un seguimiento para identificar la tendencia y patrones de la merma?



*Descripción:*

En la tabla 11, el 43% manifestó que nunca se ha llevado a cabo un seguimiento para identificar la tendencia y patrones de la merma; mientras que un 57% de los encuestados considera que muy pocas veces.

Tabla 12: ¿La planificación realizada con la demanda de productos es la adecuada?

Respuestas	Frecuencia	%
Nunca	0	0%
Muy pocas veces	1	14%
Algunas veces	2	29%
Casi siempre	2	29%
Siempre	2	29%
TOTAL	7	100%

Nota. Información obtenida mediante la aplicación de cuestionarios.

Grafico 12: ¿La planificación realizada con la demanda de productos es la adecuada?



*Descripción:*

*En el cuadro 12, el 29% de los encuestados contestó que algunas veces la planificación es adecuada partir de la demanda de los productos cerámicos; por otra parte un 29% indica que casi siempre; el 14% respondió muy pocas veces y un 29% manifiesta siempre.*

Tabla 13: *¿Existe una comunicación eficaz en el sector de almacén?*

Respuestas	Frecuencia	%
Nunca	0	0%
Muy pocas veces	1	14%
Algunas veces	3	43%
Casi siempre	1	14%
Siempre	2	29%
TOTAL	7	100%

Nota. Información adquirida mediante la aplicación de cuestionarios.

Grafico 13: *¿Existe una comunicación eficaz en el sector de almacén?*



*Descripción:*

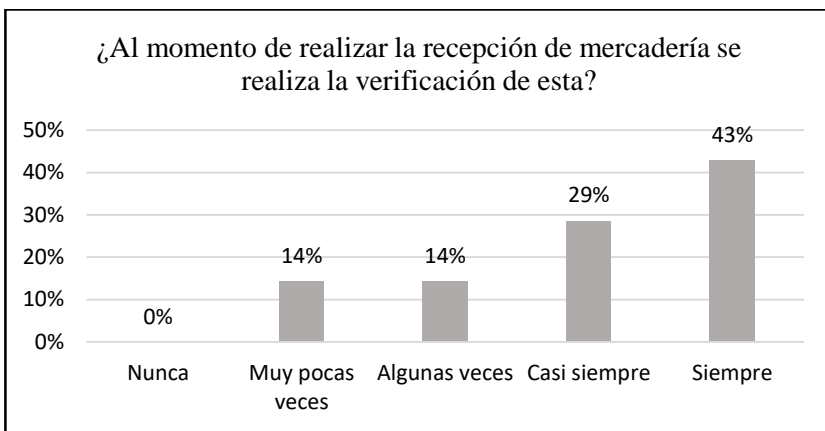
*En el cuadro 13, el 43% de los trabajadores manifiestan que algunas veces hay una efectiva comunicación en el área de almacén; por otra parte un 14% de los encuestados expresa que muy pocas veces; el 14% de los encuestados indica que casi siempre y un 29% reveló que siempre:*

Tabla 14: *¿Al momento de la recepción de mercadería se verifica que este en buen estado?*

Respuestas	Frecuencia	%
Nunca	0	0%
Muy pocas veces	1	14%
Algunas veces	1	14%
Casi siempre	2	29%
Siempre	3	43%
TOTAL	7	100%

Nota. Información adquirida mediante la aplicación de cuestionarios.

Grafico 14: *¿Al momento de la recepción de mercadería se verifica que este en buen estado?*



*Descripción:*

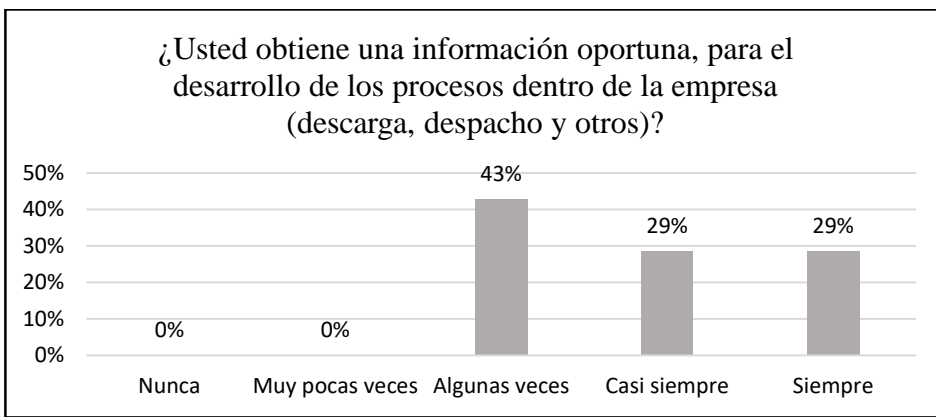
*En el cuadro 14, el 43% de los trabajadores respondieron que siempre se realiza la verificación de la mercadería al momento de la recepción; mientras que el 29% expresa que casi siempre y el 14% consideran algunas veces y el otro 14% de los encuestados indica muy pocas veces.*

*Tabla 15: ¿Usted obtiene una información oportuna, para el desarrollo de los procesos dentro de la empresa (descarga, despacho y otros)?*

Respuestas	Frecuencia	%
Nunca	0	0%
Muy pocas veces	0	0%
Algunas veces	3	43%
Casi siempre	2	29%
Siempre	2	29%
TOTAL	7	100%

Nota. Información adquirida mediante la aplicación de cuestionarios.

*Grafico 15: ¿Usted obtiene una información oportuna, para el desarrollo de los procesos dentro de la empresa (descarga, despacho y otros)?*



*Descripción:*

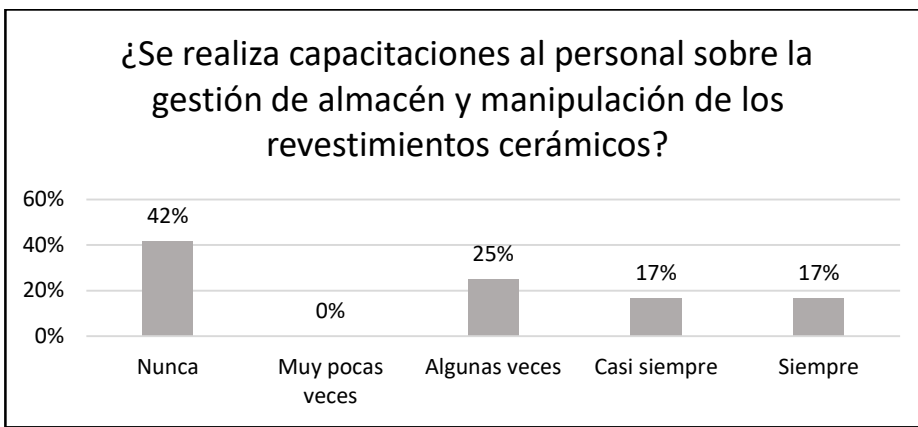
*En la tabla 15, el 29% de los trabajadores revelaron que siempre obtienen una información adecuada para el desarrollo de los procesos dentro de la distribuidora; por otra parte el 29% de los encuestados manifiesta que casi siempre y un 43% de los encuestados respondió algunas veces.*

*Tabla 16: ¿Se realiza capacitaciones al personal sobre la gestión de almacén y manipulación de los revestimientos cerámicos?*

Respuestas	Frecuencia	%
Nunca	5	42%
Muy pocas veces	0	0%
Algunas veces	3	25%
Casi siempre	2	17%
Siempre	2	17%
TOTAL	12	100%

Nota. Información adquirida mediante la aplicación de cuestionarios.

*Grafico 16: ¿Se realiza capacitaciones al personal sobre la gestión de almacén y manipulación de los revestimientos cerámicos?*



*Descripción:*

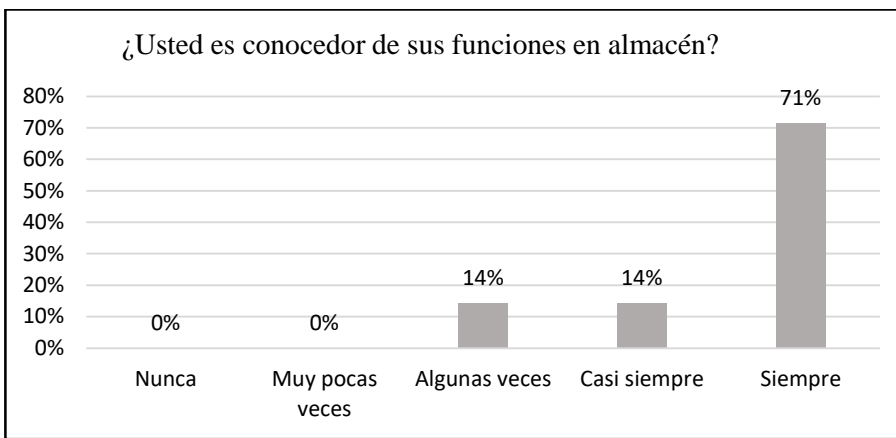
*En la tabla 16, el 42% de los encuestados considera que nunca se ha realizado capacitaciones al personal sobre la gestión de almacén y manipulación de los revestimientos cerámicos, por otra parte el 25% de los encuestados indica que siempre; mientras que el 17% revelo que casi siempre y un 17% de los encuestados considero que algunas veces.*

*Tabla 17: ¿Usted es conocedor de sus funciones en almacén?*

Respuestas	Frecuencia	%
Nunca	0	0%
Muy pocas veces	0	0%
Algunas veces	1	14%
Casi siempre	1	14%
Siempre	5	71%
TOTAL	7	100%

Nota. Información obtenida mediante la aplicación de cuestionarios.

*Grafico 17: ¿Usted es conocedor de sus funciones en almacén?*



*Descripción:*

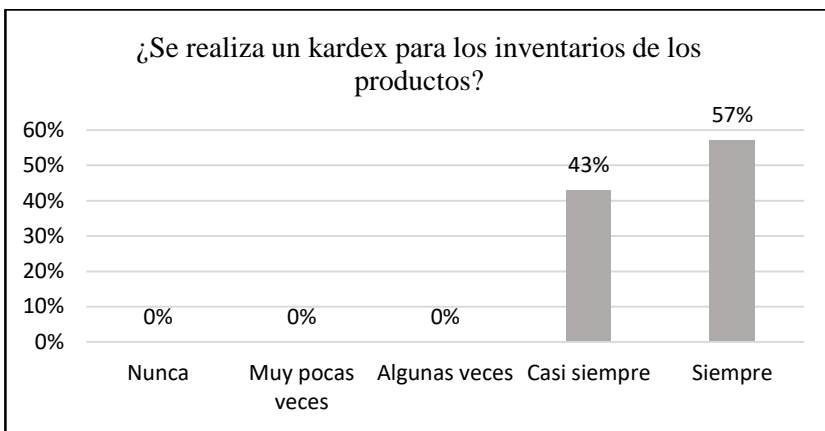
En la tabla 17, se observa que el 71% de los trabajadores indica que estos siempre conocen sus funciones en almacén, mientras que 14% de los encuestados expresos que casi siempre y un 14% de los encuestados manifiesta algunas veces.

Tabla 18: ¿Se realiza un kardex para los inventarios de los productos?

Respuestas	Frecuencia	%
Nunca	0	0%
Muy pocas veces	0	0%
Algunas veces	0	0%
Casi siempre	3	43%
Siempre	4	57%
TOTAL	7	100%

Nota. Información adquirida mediante la aplicación de cuestionarios.

Grafico 18: ¿Se realiza un kardex para los inventarios de los productos?



*Descripción:*

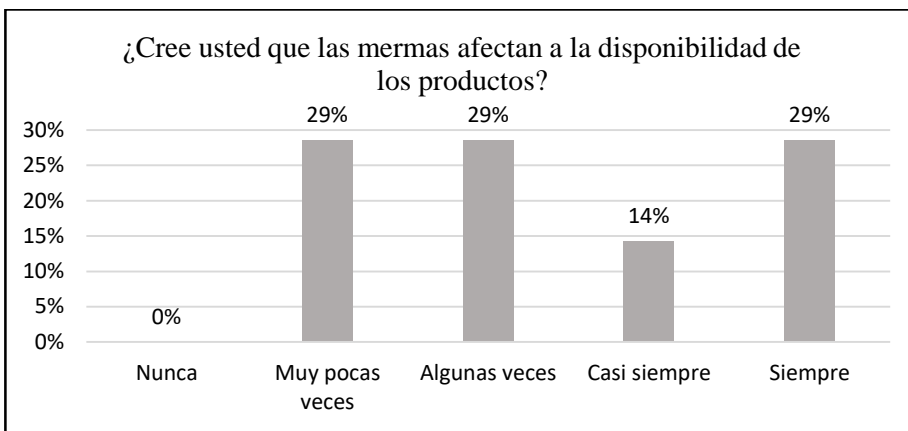
*En la tabla 18, se observa que el 57 % de los encuestados manifiesta que siempre se realiza un kardex para los inventarios de los productos, mientras el 43% de los encuestados considero que casi siempre se realiza un kardex para los inventarios de los productos.*

Tabla 19: *¿Cree usted que la merma influye en la disponibilidad de los productos?*

Respuestas	Frecuencia	%
Nunca	0	0%
Muy pocas veces	2	29%
Algunas veces	2	29%
Casi siempre	1	14%
Siempre	2	29%
TOTAL	7	100%

Nota. Información adquirida mediante la aplicación de cuestionarios.

Grafico 19: *¿Cree usted que la merma influye en la disponibilidad de los productos?*



*Descripción:*

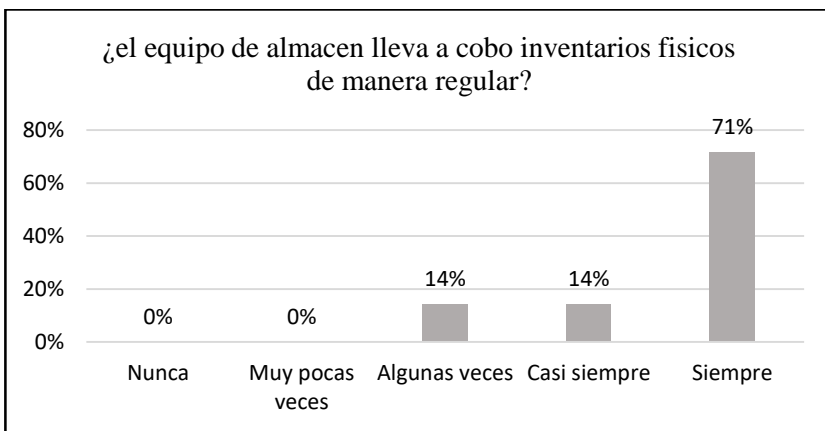
*En el cuadro 19, el 29% de los encuestados expresan que muy pocas veces las mermas afectan a la disponibilidad de los productos, por otra parte el 29% de los encuestados considera que siempre, mientras que el 29% respondió algunas veces y un 14% de los encuestados casi siempre.*

Tabla 20: *¿El equipo de almacén lleva a cabo inventarios físicos de manera regular?*

Respuestas	Frecuencia	%
Nunca	0	0%
Muy pocas veces	0	0%
Algunas veces	1	14%
Casi siempre	1	14%
Siempre	5	71%
TOTAL	7	100%

Nota. Información adquirida mediante la aplicación de cuestionarios.

Grafico 20: *¿El equipo de almacén lleva a cabo inventarios físicos de manera regular?*



*Descripción:*

*En el cuadro 20, se observa que el 71% de los trabajadores respondieron que siempre se realizan inventarios periódicos dentro del almacén, por otra parte el 14% de los encuestados expreso que casi siempre, y un 14% de los encuestados revelo que algunas veces.*

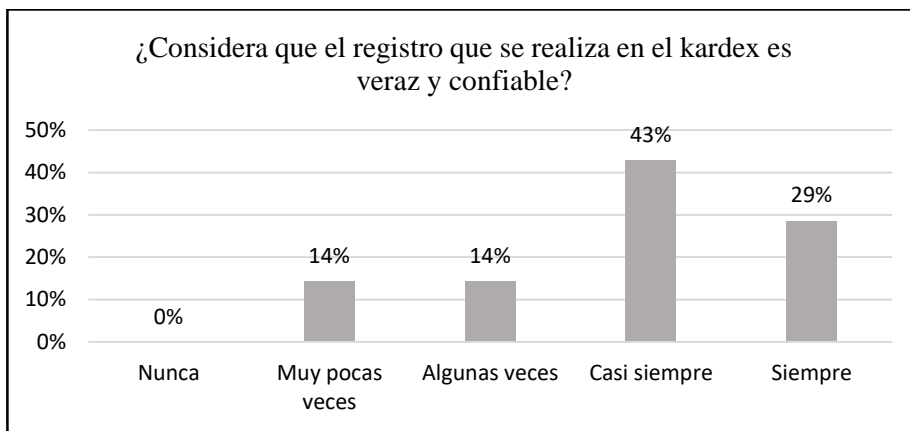
Tabla 21:

*¿Considera que el registro que se realiza en el kardex es veraz y confiable?*

Respuestas	Frecuencia	%
Nunca	0	0%
Muy pocas veces	1	14%
Algunas veces	1	14%
Casi siempre	3	43%
Siempre	2	29%
TOTAL	7	100%

Nota. Información adquirida mediante la aplicación de cuestionarios.

Grafico 21: *¿Considera que el registro que se realiza en el kardex es veraz y confiable?*



*Descripción:*

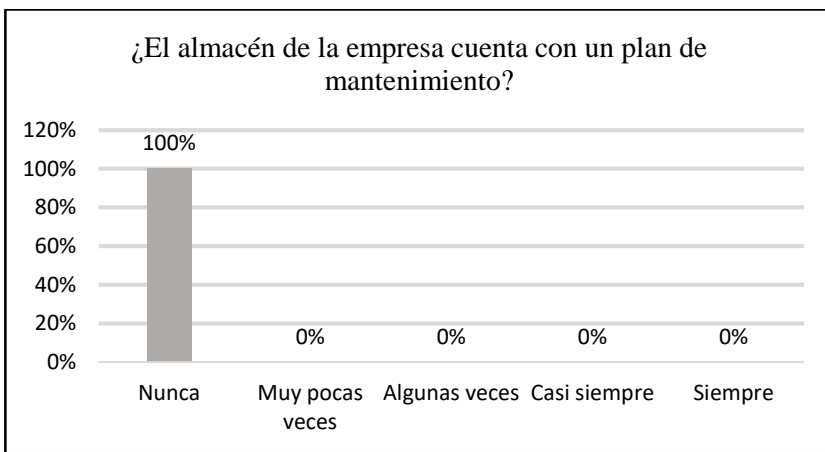
*En la tabla 21, se contempla que el 43% de los encuestados expresan que casi siempre los registros en el kardex son veraz y confiables, mientras que el 29% de los encuestados indicaron que siempre, el 14% revelo algunas veces y un 14% de los encuestados mencionaron que muy pocas veces.*

Tabla 22: *¿El almacén de la empresa cuenta con un plan de mantenimiento?*

Respuestas	Frecuencia	%
Nunca	7	100%
Muy pocas veces	0	0%
Algunas veces	0	0%
Casi siempre	0	0%
Siempre	0	0%
TOTAL	7	100%

Nota. Información adquirida mediante la aplicación de cuestionarios.

Grafico 22: *¿El almacén de la empresa cuenta con un plan de mantenimiento?*



*Descripción:*

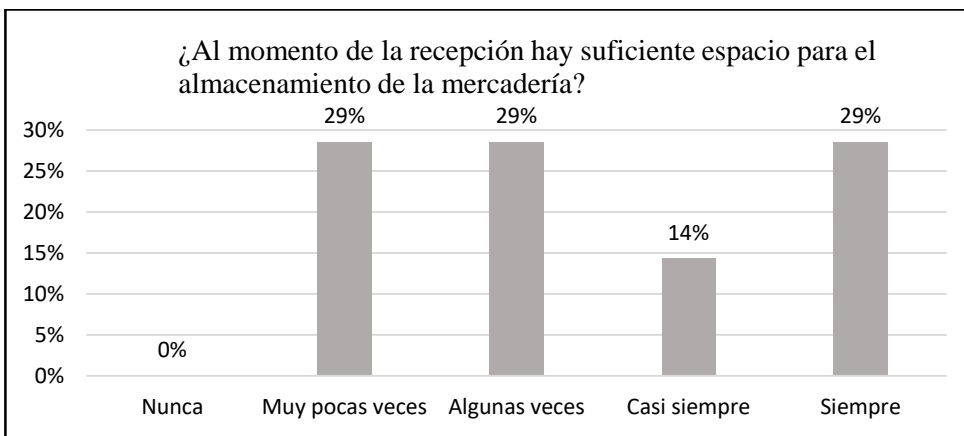
*En la tabla 22, se contempla que el 100% de los encuestados expresan que la distribuidora JCG SURPASS, no cuenta con plan de mantenimiento, en consecuencia se obtiene un almacén en desorden.*

Tabla 23: ¿Al momento de la recepción hay suficiente espacio para el almacenamiento de la mercadería?

Respuestas	Frecuencia	%
Nunca	0	0%
Muy pocas veces	2	29%
Algunas veces	2	29%
Casi siempre	1	14%
Siempre	2	29%
TOTAL	7	100%

Nota. Información adquirida mediante la aplicación de cuestionarios.

Grafico 23: ¿Al momento de la recepción hay suficiente espacio para el almacenamiento de la mercadería?



*Descripción:*

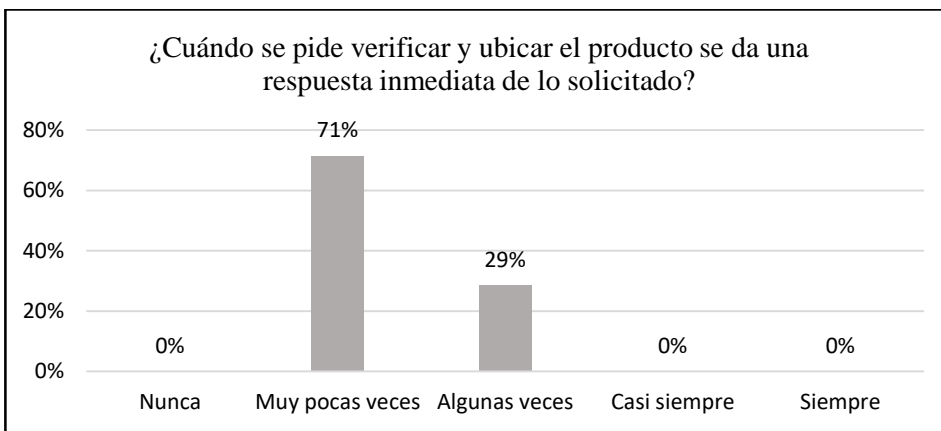
*En la tabla 23, el 29% de los trabajadores expresaron que muy pocas veces hay suficiente espacio para el almacenamiento de la mercadería al momento de la recepción de esta, por otra parte el 29% de los encuestados considero que algunas veces, el 14% de los encuestados respondió que casi siempre y un 29% revelo que siempre hay suficiente espacio al momento de la recepción de la mercadería.*

Tabla 24: *¿Cuándo se pide verificar y ubicar el producto se da una respuesta inmediata de lo solicitado?*

Respuestas	Frecuencia	%
Nunca	0	0%
Muy pocas veces	5	71%
Algunas veces	2	29%
Casi siempre	0	0%
Siempre	0	0%
TOTAL	7	100%

Nota. Información adquirida mediante la aplicación de cuestionarios.

Grafico 24: *¿Cuándo se pide verificar y ubicar el producto se da una respuesta inmediata de lo solicitado?*



*Descripción:*

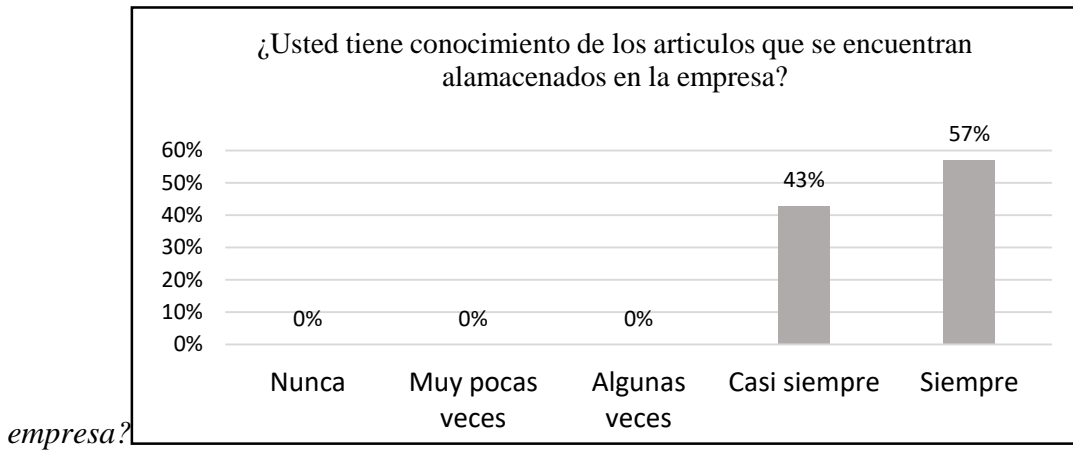
*En la tabla 24, se observa que el 71% de los encuestados revelaron que muy pocas veces se da respuesta cuando se pide verificar de forma inmediata la ubicación de un producto, mientras que el 29% menciona que algunas veces se da respuesta inmediata cuando se solicita verificar algún producto.*

*Tabla 25: ¿Usted tiene conocimiento de los artículos que se encuentran almacenados en la empresa?*

Respuestas	Frecuencia	%
Nunca	0	0%
Muy pocas veces	0	0%
Algunas veces	0	0%
Casi siempre	3	43%
Siempre	4	57%
TOTAL	7	100%

Nota. Información artículos mediante la aplicación de cuestionarios.

Grafico 25: ¿Usted tiene conocimiento de los artículos que se encuentran almacenados en la



*Descripción:*

En la tabla 25, un 57% de los encuestados indicaron que siempre los trabajadores tienen conocimiento de los productos que se encuentran dentro de almacén, además un 43% respondió que casi siempre.

*Análisis y discusión.*

Los hallazgos logrados evidenciaron una influencia negativa de las mermas sobre la gestión de almacén, al producirse mermas en el proceso operativo (ver tabla N<sup>a</sup> 1), el 43% de los encuestados manifiestas que casi siempre, no llevar un control de la tendencia de patrones de la merma (ver tabla N<sup>o</sup> 11), una inadecuada planificación a partir de la demanda de productos (ver tabla N<sup>o</sup> 12), y el 29% de los encuestados indicaron que siempre las mermas afectan la disponibilidad de los productos (ver tabla N<sup>o</sup> 19), esto se ve reflejado como las mermas afectan a una decaída gestión de almacén. En este sentido, los resultados antes mencionados se encuentran respaldado por un estudio realizado por Fernández (2023), la cual induce que a menor escala de mermas de los artículos, mayor es la eficiencia de gestión de almacén. Finalmente, en sus conclusiones, alega que la administración de almacén tiene un impacto considerable sobre la merma de productos dentro del almacén de la empresa. Por su parte Cifuentes & cruz (2020), manifiesta que el escaso grado de formación, la falta de lineamiento de roles en los

trabajadores, el transporte de los productos sin ninguna protección, conlleva a una negativa administración de almacenes. Por su parte Alva & Huanca (2022), implementar una adecuada gestión de almacén, trae como consecuencia una excelente eficacia en el área de almacén, además logra una reducción de costos.

De acuerdo con la tabla 9, 100% los encuestados manifiestan que no hay ningún sistema establecido para el control de mermas, y en la tabla 21, el 14% de los encuestados indicaron que solo algunas veces el registro de kardex es veraz y confiable, Esto contribuyendo a una pésima gestión de almacén. Según Gómez, Monsalve, & Uribe (2023) en una de sus conclusiones afirma que un sistema eficaz de control de mermas y seguimiento de inventarios no solo disminuye las pérdidas financieras para la organización, sino que también potencia la eficiencia en las operaciones y el ambiente de trabajo. Para Ramos & Lezama (2022) la inadecuada información, falta de planificación, incapacidad en el personal, demoras en la ubicación de los productos y al no contar con un sistema de control de productos, son parte de no contar con un modelo de gestión de inventarios.

En la tabla N° 23, el 29% de los encuestados indicaron que algunas veces hay suficiente espacio para el almacenamiento del producto entendiéndose que el almacén es muy pequeño para albergar una cierta cantidad de productos. Álvarez (2021) afirma que el problema principal, para el almacenamiento de productos es contar con un almacén reducido, provocando pérdida de mercadería y daño en los productos.

En cuanto a la manipulación de productos, estado de ánimo, almacenamiento, transporte, mantenimiento, una inadecuada comunicación y ninguna capacitación al personal, estos son causas significativas en la merma de cerámicos Desde el punto de vista de Hernández & Quintero (2020), en su estudio titulado: Las mermas y su impacto en la gestión de inventarios. Menciona que los factores y razones de las mermas que más destacan se relacionan con hurtos, fallos logísticos, productos que sufren daños debido a fallas externas o internas, asimismo de productos vencidos y fallos administrativos. Además Aguilar & Alberto (2023), en su estudio: propuesta para el control y reducción de mermas en el almacenamiento de verduras. Menciona que una ausencia de definición de procedimientos en la recepción y almacenaje de productos, una mala manipulación e inadecuada condición al momento de transportar el producto, esto conlleva a una tasa de merma notable.

## Conclusiones

Luego de haber realizado el trabajo de investigación, se presentan las siguientes conclusiones.

Se determinó proponer una propuesta para la disminución de mermas, esto a raíz como contribución a la gestión de almacén, a partir de los hallazgos que se encontraron en esta investigación.

Se determinó referente a las causas y repercusiones de las mermas que en su gran mayoría se dan en el proceso operativo de la recepción de mercadería, el 43% de los encuestados mencionan que casi siempre hay roturas (ver figura 1), y un 43% indica que en el transporte los cerámicos siempre sufren roturas (ver figura 5) y por ultimo un 25% describen que siempre hay mermas en la inadecuada manipulación de los cerámicos (ver figura 3), en consecuencia no hay una buena administración de almacén.

En relación a la situación actual de la entidad se identificó a partir de los factores negativos encontrados en el almacén de la distribuidora JCG SURPASS S.A.C., como son el sobre stock de mercadería, mala manipulación de productos por parte de los almaceneros que conlleva a roturas de los productos cerámicos, inadecuado proceso de almacenamiento y distribución de producto, no llevar un registro de las mermas ni la tendencia de esta, no se desarrolla una planificación a partir de la demanda de productos, falta de comunicación asertiva dentro del almacén, no tener un sistema para el stock de mercadería y no contar con un plan de mantenimiento.

## Recomendaciones

Se aconseja a la gerencia ejecutar la propuesta planteada para la reducción de mermas teniendo así consigo una eficiente gestión de almacén, además esto se verá reflejado en más utilidades para la empresa.

Se recomienda Mantener un programa de formación para los individuos recién incorporados y antiguas que contribuyan en los procesos dentro del almacén y además establecer objetivos para el desarrollo adecuado de la gestión de almacén.

Se recomienda a la empresa implementar organizar y brindar todas las facilidades para la administradora, jefe de almacén y almaceneros, para que estos puedan llevar a cabo su trabajo, con el propósito de disminuir las mermas y aumentar la rentabilidad de la de la Distribuidora JSG SURPASS.

Agradecimiento

A mis padres y hermanos, por ser  
mi más grande inspiración en mi vida  
personal y profesional.

## Referencias Bibliograficas

- Acuña Benites, K. A., & Chavez Tovar, M. A. (2022). Relación entre la gestión de almacén y la rotura de stocks en las empresas ferreteras de Lima, 2020. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/29984>
- Alva Huaman, F. A., & Huanca Leon, L. E. (2022). Implementación de gestión de almacén para reducir costos de almacenamiento en la empresa Agrofutura Company SAC–Chimbote-2022. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/101365>.
- Alvarez Villafana, M. A. (2021). Los procesos de gestión de almacenes en tiendas Ripley Chimbote, 2021. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/73042>
- Bautista, E. (2015). Control de mermas en los inventarios para la cadena de suministro farmacéutico. Unimilitar. <https://doi.org/https://core.ac.uk/reader/143451005>
- Campo, A. (2020). Gestión de almacén e inventarios para reducir los costos de inventarios en un almacén de productos terminados. *Revista de investigación multidisciplinaria*, 9(12). <https://ctscafe.pe/index.php/ctscafe/article/view/133/140>
- Camarena Santiago, S. D., & Rivera Llaxacondor, D. S. (2024). Diseño e implementación de un Plan de Acción para la Reducción de merma generada durante el proceso de esmaltado de cerámicos, Cerámica Lima SA, planta 03 Punta Hermosa 2023. Disponible en: <https://repositorio.utp.edu.pe/handle/20.500.12867/9607>
- Cifuentes Ángel, E y Cruz Sánchez, J. (2020). Propuesta para la identificación y disminución de mermas en la sección de pisos y paredes de Homecenter Pereira como contribución a la eficiencia administrativa. Universidad Tecnológica de Pereira. Disponible en: <https://hdl.handle.net/11059/12147>.
- Concha Rosales, L. (2020). Gestión de almacenes para mejorar el nivel de servicio en el área de despacho de la empresa Hipermercado Cerámico las Flores SAC, Lima 2019. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/52956>
- Córdova, G., & Yataco, D. (2019). Impacto tributario de las mermas de GLP en las estaciones de servicio del Cercado de Lima, en el período 2017. Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.

- Correa Espinal, A; Gómez Montoya, R; Cano Arenas, J. (2010). Gestión de almacenes y tecnologías de la información y comunicación (TIC) Estudios Gerenciales, vol. 26, núm. 117, octubre-diciembre, pp. 145-171 Universidad ICESI Cali, Colombia. <https://www.redalyc.org/pdf/212/21218551008.PDF>.
- Coyle, J., Langley, J., Novack, A., & Gibson, J. (2013). Administración de la cadena de suministro, una perspectiva logística (9.a ed.)
- Francisco Cuevas C. (2004). "control de gastos y costos en los restaurantes 2004. Noriega editores Limusa.
- Chuquino, J. (2015). Gestión de Almacenes. Definición, Procesos e Información que la soporta. Meet Logistics.
- Fernandez Chuquihuaccha, A. M. (2023). Gestión de almacenes y su influencia en la reducción de mermas de un almacén en una empresa comercializadora de agroquímicos de Ica, 2022. <http://repositorio.autonmadeica.edu.pe/handle/123456789/2707>.
- fernández, M. E. & Quintero, A. F. (2020). Las mermas y su impacto en la gestión de inventarios de tiendas Justo & Bueno.. <http://hdl.handle.net/10726/2523>. Iglesias López , A. (2012). Manual de Gestión de Almacén. Recuperado el 20 de Abril de 2018, de <https://logispyme.files.wordpress.com/2012/10/manual-de-gestic3b3n-de-almacc3a9n.pdf>
- Gómez Henao, J. D., Monsalve Marulanda, C. A., & Uribe Jiménez, C. P. (2023). Diseño de propuesta para el control de mermas en la bodega de infraestructura y fotografía de la sede central de la empresa Mattelsa. <https://repositorio.pascualbravo.edu.co/handle/pascualbravo/2357>
- Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, M. D. (2014). Metodología de la investigación. Mexico DF: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. Recuperado el 2023
- Hernandez, H. A., Cruz-Gil, Y. L., Saavedra, M. D. P., & Patiño, D. E. M. (2021). Diseño de un sistema de gestión de inventarios para el almacén TÉCNITALLER SAS de la ciudad Neiva-Huila, Colombia. Revista de investigaciones Universidad del Quindío, 33(2), 143-152. <http://revistas.uniquindio.edu.co/ojs/index.php/riuq/article/view/562>.

- Jara, J. M. (2020). Mecanismos de control interno de merma en empresas importadoras de cerámicos de Lima al 2019 (Tesis de licenciatura). Repositorio de la Universidad Privada del Norte. Recuperado de <https://hdl.handle.net/11537/25189>
- Lezama, G. A., & Torres, C. A. (2022). Diseño de un modelo de gestión de inventarios para reducir los costos en las áreas de producción y almacén en la empresa Cerámicos Cajamarca S. R. L. [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte]. Repositorio de la Universidad Privada del Norte. <https://hdl.handle.net/11537/31046>
- López, Y., & Lancheros, J. (2021). Desarrollo de un plan de mejoramiento para el proceso de recepción y almacenamiento de mercancías en un almacén de cadena en la localidad de Chapinero. <https://hdl.handle.net/10901/19110>
- Marx, K. (1867). *Das Kapital: Kritik der politische oekonomie*. Meissner.
- Mendez, P., & Romero, V. (2019). Mejora de la gestión logística para reducir los costos logísticos del almacén de agroquímicos de la empresa agroindustrial Laredo S.A.A. <https://doi.org/https://hdl.handle.net/20.500.12692/61830>
- Milinov, P., & Ruiz, I. (2021). El exceso de mermas y su influencia en la gestión productiva de la empresa textil Corporación All Cotton SAC de Santa Anita en el año 2020. <https://hdl.handle.net/20.500.12727/9134>
- Najardo, M., Gonzáles, L., Contreras, D., & Gutiérrez, Y. (2019). Behavior of capacities and losses in the production of the Finlay Institute of Vaccines in the year 2017. *Vaccimonitor*, 28(2).recuperado de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1025028X2019000200055#:~:text=Las%20mermas%2C%20pueden%20tener%20generaci%C3%B3n,en%20el%20Plan%20de%20Producci%C3%B3n.&text=El%20no%20conocimiento%20del%20valor,una%20labor%20cuidadosa%20y%20contin](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025028X2019000200055#:~:text=Las%20mermas%2C%20pueden%20tener%20generaci%C3%B3n,en%20el%20Plan%20de%20Producci%C3%B3n.&text=El%20no%20conocimiento%20del%20valor,una%20labor%20cuidadosa%20y%20contin)
- Novoa Trelles, S. A., & Zuñiga Oliva, A. F. (2023). Propuesta de herramientas de gestión de almacén para mejorar los procedimientos de despacho en el área de logística en la empresa promart Homecenter S.A- Sullana <https://hdl.handle.net/20.500.12692/143567>.

- Olaya Zapata, D. M., & Rodas Cabanillas, A. S. (2022). Aplicación de la gestión de almacenes para mejorar la productividad de la empresa Francisco Cristóbal Asociados S.A.C, Lima 2022. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/93870>
- Romero De La Cruz, J. V., & Utrilla Maceda, J. M. (2021). Propuesta de la gestión de inventarios para mejorar el nivel de servicio al cliente en la empresa CODIVIC SRL, Chimbote 2020. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/62341>
- Rubio, J. & Villarroel, S. (2012): "Gestión de pedidos y stock". Edición Ministerio de educación, cultura y deporte. Aula mentor. Madrid, España. 182pp. Obtenido de [https://kupdf.net/download/libros-jose-rubio-ferrer-y-susana-villarroel-aldemoro-Gestion-de-pedidos-y-stock\\_59cce2fb08bbc58042686e9d\\_pdf](https://kupdf.net/download/libros-jose-rubio-ferrer-y-susana-villarroel-aldemoro-Gestion-de-pedidos-y-stock_59cce2fb08bbc58042686e9d_pdf).
- Sagastizabal Zavala, J. A., & Sanchez Manrique, F. A. (2022). Gestión de almacén para mejorar la productividad en los almacenes de una Practi-Tienda, Lima, 2022. Disponible en <https://hdl.handle.net/20.500.12692/130957>
- Sanchez, J., & Zambrano, C. (2022). Gestión de almacenes para reducir mermas de artículos en la empresa LC Inversiones Decor House, V.E.S., 2022. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/114617>.
- Termal, Z., & Meyer, F. (2023). Formulación de plan de mejoramiento que involucre las áreas de transporte, almacenaje, surtido y cuidado de la mercancía para disminuir el gasto generado por merma (Rotura) en el almacén Homecenter Palmira. Recuperado de <http://repositorio.uan.edu.co/handle/123456789/8501>.
- Varela, L. J. A., & Luque, S. E. A. (2023). Propuesta para el control y reducción de mermas en el almacenamiento de verduras (Doctoral dissertation, UNITEC). <https://repositorio.unitec.edu/xmlui/handle/123456789/12863>

## ANEXOS

## REPOSITORIO INSTITUCIONAL DIGITAL

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE DOCUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

<b>1. Información del Autor</b>				
REYES SANCHEZ MOISES		47932576	Reyess.jom@gmail.com	
Apellidos y Nombres		DNI	Correo Electrónico	
<b>2. Tipo de Documento de Investigación</b>				
<input checked="" type="checkbox"/>	Test	<input type="checkbox"/> Trabajo de Suficiencia Profesional	<input type="checkbox"/> Trabajo Académico	<input type="checkbox"/> Trabajo de Investigación
<b>3. Grado Académico o Título Profesional<sup>1</sup></b>				
<input type="checkbox"/>	Bachiller	<input checked="" type="checkbox"/> Título Profesional	<input type="checkbox"/> Título Segunda Especialidad	<input type="checkbox"/> Maestría <input type="checkbox"/> Doctorado
<b>4. Título del Documento de Investigación</b>				
<p><b>“PROPUESTA DE REDUCCION DE MERMAS, COMO CONTRIBUCION A LA GESTION DE ALMACEN, DISTRIBUIDORA JCG SURPASS” SOCIEDAD ANONIMA CERRADA- 2024.</b></p>				
<b>5. Programa Académico</b>				
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD				
<b>6. Tipo de Acceso al Documento</b>				
<input checked="" type="checkbox"/>	Abierto o Público <sup>2</sup> ( <a href="http://repositorio.usp.edu.pe">http://repositorio.usp.edu.pe</a> )		<input type="checkbox"/> Acceso restringido <sup>3</sup> ( <a href="http://repositorio.usp.edu.pe">http://repositorio.usp.edu.pe</a> )	
(*) En caso de restringido sustentar motivo				

### A. Originalidad del Archivo Digital

Por el presente dejo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad, es la versión final del trabajo de Investigación sustentado y aprobado por el Jurado Evaluador y forma parte del proceso que conduce a obtener el grado académico o título profesional.

### B. Otorgamiento de una licencia CREATIVE COMMONS<sup>4</sup>

El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad, publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Institucional Digital, al cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento.<sup>5</sup>

Huella Digital



  
Firma

Lugar	Día	Mes	Año
Chimbote	24	07	2025

#### Importante

- Según Resolución de Consejo Directivo N° 007-2016-SUNEDU-CD, Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar Grados Académicos y Títulos Profesionales, art. 8, inciso 3.2.
- Ley N° 30015, Ley que regula el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acción Abierta y D.S. 009-2015-PCM.
- Si el autor eligió el tipo de acceso abierto o público, otorga a la Universidad San Pedro una licencia exclusiva, para que se pueda hacer arreglos de forma de libro y difundir en el Repositorio Institucional Digital. Respetando siempre los Derechos de Autor y Propiedad Intelectual de acuerdo y en el marco de la Ley 822.
- En caso de que el autor elija la segunda opción, únicamente se publicará los datos del autor y resumen de la obra, de acuerdo a la directiva N° 004-2014-COMYTES-DEGE (Módulos 5.2 y 6.7) que norma el funcionamiento del Repositorio Nacional Digital.
- Las licencias Creative Commons (CC) es una organización internacional sin fines de lucro que promueve la difusión de los autores en conjunto de licencias flexibles y de herramientas tecnológicas que facilitan la difusión de información, recursos educativos, obras científicas, entre otros. Estas licencias también garantizan que el autor obtenga el crédito por su obra.
- Según el inciso 12.2, del artículo 12° del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales (RENAT) "Las universidades, instituciones y centros de educación superior tienen como obligación registrar todos los trabajos de investigación y proyectos, incluyendo los metales en sus repositorios institucionales conforme al nivel de acceso abierto o restringido, los cuales serán posteriormente resueltos por el Repositorio Digital (RENAT), a través del Repositorio ALICIA".

Nota: En caso de falsedad en los datos, se procederá de acuerdo a ley (Ley 27496, art. 32, ítem. 32.3)

# PROPUESTA DE REDUCCION DE MERMAS, COMO CONTRIBUCION A LA GESTION DE ALMACEN, DISTRIBUIDORA JCG SURPASS” SOCIEDAD ANONIMA CERRADA- 2024

## INFORME DE ORIGINALIDAD

<b>24</b> %	<b>24</b> %	%	<b>11</b> %
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<a href="http://repositorio.usanpedro.edu.pe">repositorio.usanpedro.edu.pe</a>	<b>5</b> %
	Fuente de Internet	
<b>2</b>	<a href="http://hdl.handle.net">hdl.handle.net</a>	<b>3</b> %
	Fuente de Internet	
<b>3</b>	Submitted to Universidad Privada San Pedro	<b>3</b> %
	Trabajo del estudiante	
<b>4</b>	<a href="http://repositorio.ucv.edu.pe">repositorio.ucv.edu.pe</a>	<b>2</b> %
	Fuente de Internet	
<b>5</b>	Submitted to uncedu	<b>1</b> %
	Trabajo del estudiante	
<b>6</b>	<a href="http://repositorio.autonmadeica.edu.pe">repositorio.autonmadeica.edu.pe</a>	<b>1</b> %
	Fuente de Internet	
<b>7</b>	<a href="http://repositorio.pascualbravo.edu.co">repositorio.pascualbravo.edu.co</a>	<b>1</b> %
	Fuente de Internet	
<b>8</b>	<a href="http://repositorio.unitec.edu">repositorio.unitec.edu</a>	<b>1</b> %
	Fuente de Internet	
<b>9</b>	<a href="http://repositorio.uan.edu.co">repositorio.uan.edu.co</a>	<b>1</b> %
	Fuente de Internet	
<b>10</b>	Submitted to Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga	<b>1</b> %
	Trabajo del estudiante	

11	<a href="http://www.repositorio.usanpedro.edu.pe">www.repositorio.usanpedro.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
12	<a href="http://www.researchgate.net">www.researchgate.net</a> Fuente de Internet	<1 %
13	<a href="http://www.coursehero.com">www.coursehero.com</a> Fuente de Internet	<1 %
14	<a href="http://repositorio.utelesup.edu.pe">repositorio.utelesup.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
15	Submitted to Universidad Tecnologica del Peru Trabajo del estudiante	<1 %
16	<a href="http://repositorio.utp.edu.co">repositorio.utp.edu.co</a> Fuente de Internet	<1 %
17	Submitted to Universidad Continental Trabajo del estudiante	<1 %
18	<a href="http://repositorio.uti.edu.ec">repositorio.uti.edu.ec</a> Fuente de Internet	<1 %
19	<a href="http://www11.urbe.edu">www11.urbe.edu</a> Fuente de Internet	<1 %
20	Submitted to Universidad Ricardo Palma Trabajo del estudiante	<1 %
21	<a href="http://repositorio.unsaac.edu.pe">repositorio.unsaac.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
22	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	<1 %
23	<a href="http://repositorio.upn.edu.pe">repositorio.upn.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
24	Submitted to Universidad Andina del Cusco Trabajo del estudiante	<1 %

25	Submitted to Universidad Técnica Nacional de Costa Rica Trabajo del estudiante	<1%
26	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	<1%
27	docplayer.es Fuente de Internet	<1%
28	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	<1%
29	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	<1%
30	repositorioacademico.upc.edu.pe Fuente de Internet	<1%
31	openaccessojs.com Fuente de Internet	<1%
32	Submitted to Universidad Privada del Norte Trabajo del estudiante	<1%
33	repositorio.continental.edu.pe Fuente de Internet	<1%
34	dspace.unitru.edu.pe Fuente de Internet	<1%
35	help.blackboard.com Fuente de Internet	<1%
36	japanese.abacademies.org Fuente de Internet	<1%
37	repositorio.uandina.edu.pe Fuente de Internet	<1%
38	repositorio.unp.edu.pe Fuente de Internet	<1%

39	<a href="http://alicia.concytec.gob.pe">alicia.concytec.gob.pe</a> Fuente de Internet	<1%
40	<a href="http://issuu.com">issuu.com</a> Fuente de Internet	<1%
41	<a href="http://oa.upm.es">oa.upm.es</a> Fuente de Internet	<1%
42	<a href="http://prezi.com">prezi.com</a> Fuente de Internet	<1%
43	<a href="http://repositorio.upeu.edu.pe:8080">repositorio.upeu.edu.pe:8080</a> Fuente de Internet	<1%
44	<a href="http://repositorio.utn.edu.ec">repositorio.utn.edu.ec</a> Fuente de Internet	<1%
45	<a href="http://repository.libertadores.edu.co">repository.libertadores.edu.co</a> Fuente de Internet	<1%
46	<a href="http://www.eumed.net">www.eumed.net</a> Fuente de Internet	<1%
47	<a href="http://www.slideshare.net">www.slideshare.net</a> Fuente de Internet	<1%
48	<a href="http://fundacionkoinonia.com.ve">fundacionkoinonia.com.ve</a> Fuente de Internet	<1%
49	<a href="http://portalrevistas.aulavirtualusmp.pe">portalrevistas.aulavirtualusmp.pe</a> Fuente de Internet	<1%
50	<a href="http://publicaciones.usanpedro.edu.pe">publicaciones.usanpedro.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1%
51	<a href="http://renati.sunedu.gob.pe">renati.sunedu.gob.pe</a> Fuente de Internet	<1%
52	<a href="http://repositorio.cientifica.edu.pe">repositorio.cientifica.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1%

53

[repositorio.iestpffaa.edu.pe](http://repositorio.iestpffaa.edu.pe)

Fuente de Internet

<1%

54

[repositorio.uns.edu.pe](http://repositorio.uns.edu.pe)

Fuente de Internet

<1%

55

[repositorio.urp.edu.pe](http://repositorio.urp.edu.pe)

Fuente de Internet

<1%

56

[archive.org](http://archive.org)

Fuente de Internet

<1%

57

[es.scribd.com](http://es.scribd.com)

Fuente de Internet

<1%

Excluir citas      Apagado  
Excluir bibliografía      Activo

Excluir coincidencias < 6 words

Anexo 1 Matriz de operacionalización de variables.

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICION
MERMAS.	Ferrer, (2010), Es aquella disminución física, en el volumen, peso o cantidad de las existencias, ocasionada por razones inherentes a su naturaleza o al proceso productivo.	Esta variable será medida a través de un cuestionario, aplicado a los empleados de la entidad.	Causas que provocan las mermas	Recepción	1	Escala de Likert
				Sobre stock	2	
				Mala manipulación	3	
				distribución	4	
				transporte	5	
				almacenamiento	6	
				despacho	7	
			Estado de ánimo, trabajador	8		
			Control de mermas	Registra de mermas	9	
				Frecuencia de mermas	10	
				Tendencia y patrones de la merma.	11	
GESTION DE ALMACEN.	La gestión de almacén es un procedimiento logístico, que incluye diversas operaciones tales como: recepción, almacenaje, preparación de pedidos y despachos, que permiten gestionar, productos para satisfacer las demandas de los distintos clientes. (Correa, A.; Gómez M., R. y; Cano, J., 2010, pp. 145-171).	Esta variable será medida a través de un cuestionario, aplicado a los empleados de la entidad.	Responsables de almacén	Planificación	12	
				comunicación	13	
				verificación	14	
				Información oportuna	15	
				capacitación	16	
				Conocimiento	17	
			Control de inventarios	kardex	18	
				Inventarios continuos	19	
				Disponibilidad de stock	20	
				Veraz y confiable	21	
			almacenamiento	mantenimiento	22	
				Distribución de espacio	23	
				Verificación y ubicación.	24	
				Conocimiento de productos.	25	

Anexo 2 Matriz de consistencia

Problema	Variables	Objetivos	Hipótesis	Metodología
<p>¿De qué manera perjudica a la gestión de almacén, el crecimiento de la mermas del revestimiento cerámico, Distribuidora JCG SURPASS Sociedad Anónima Cerrada, 2024?</p>	Mermas	<p>Objetivo general:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Desarrollar una propuesta para la reducción de mermas, cómo contribución a la gestión de almacén de la distribuidora JCG SURPASS S.A.C 2024.</li> </ul>	<p>Hipótesis general Las mermas perjudican significativa a la gestión de almacén de la empresa Distribuidora JCG SURPASS S.A.C 2024-CHIMBOTE</p>	<p>Tipo: Enfoque cualitativo.</p> <p>Diseño: Descriptiva-correlacional de corte transversal y no experimental,</p> <p>Población y muestra: Está compuesta por siete trabajadores de la empresa.</p> <p>Técnicas-instrumento: Para obtener los datos de la presente investigación se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario.</p>
	Gestión De Almacén	<p>Objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Analizar las causas y consecuencias de las roturas de los cerámicos, Distribuidora JCG SURPASS S.A.C 2024.</li> <li>Diagnosticar la situación actual de almacén, Distribuidora JCG SURPASS S.A.C 2024.</li> </ul>		

**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y**  
**ADMINISTRATIVAS**

**“PROPUESTA DE REDUCION DE MERMAS, COMO CONTRIBUCION  
A LA GESTION DE ALMACEN, DISTRIBUIDORA JCG SURPASS”**

**SOCIEDAD ANONIMA CERRADA- 2024.**

**Nombre y apellidos:**

.....**DNI:**.....

Estimado trabajador de la empresa Distribuidora JCG SURPASS S.A.C., solicito a usted su valiosa cooperación para desarrollar el cuestionario, cuya finalidad es poder realizar un trabajo de investigación. A continuación, le presentamos diversas afirmaciones, le solicitamos que en respuesta a esto, exprese su punto de vista personal considerando que no hay respuestas acertadas ni equivocadas, señalando con una (X) la que mejor exprese su perspectiva en relación a las siguientes opciones.

A. Nunca B. Muy pocas veces C. Algunas veces D. Casi siempre E. Siempre

**Variable de estudio: Mermas**

N°	ITEMS	Puntaje				
		A	B	C	D	E
<b>Dimensión 1: causas que provocan las mermas</b>						
1	¿Se producen mermas en el proceso operativo de recepción?					
2	¿A partir del sobre stock de productos surgen mermas?					
3	¿Cree usted que los trabajadores tienden a tener una mala manipulación de los productos?					
4	¿El personal distribuye correctamente los productos dentro del almacén?					
5	¿El transporte de revestimientos cerámicos genera mermas?					
6	¿Se producen mermas en el proceso operativo de almacenamiento?					

7	¿Se producen mermas durante la operación de despacho?					
8	¿Considera usted que su estado de ánimo (por cansancio, estrés fatiga, entre otros) afecta su trabajo por lo tanto al momento de manipular el producto puede ocasionar roturas?					
Dimensión 2: control de mermas						
9	¿Existe un sistema establecido para registrar las mermas?					
10	¿Conoce usted los tipos de mermas que ocurren con mayor regularidad en la empresa?					
11	¿Se lleva a cabo un seguimiento para identificar la tendencia y patrones de la merma?					

Gracias por su participación.

**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y**  
**ADMINISTRATIVAS**

**“PROPUESTA DE REDUCION DE MERMAS, COMO CONTRIBUCION  
A LA GESTION DE ALMACEN, DISTRIBUIDORA JCG SURPASS”  
SOCIEDAD ANONIMA CERRADA- 2024.**

**Nombre y apellidos:**

.....**DNI:**.....

Estimado trabajador de la empresa Distribuidora JCG SURPASS S.A.C., solicito a usted su valiosa cooperación para desarrollar el cuestionario, cuya finalidad es poder realizar un trabajo de investigación. A continuación, le presentamos diversas afirmaciones, le solicitamos que en respuesta a esto, exprese su punto de vista personal considerando que no hay respuestas acertadas ni equivocadas, señalando con una (X) la que mejor exprese su perspectiva en relación a las siguientes opciones.

A. Nunca B. Muy pocas veces C. Algunas veces D. Casi siempre E. Siempre

**Variable de estudio: Gestión de almacén**

N°	Intems	Puntaje				
		A	B	C	D	E
<b>Dimensión 1: Responsables de almacén.</b>						
1	¿La planificación realizada con la demanda de productos es la adecuada?					
2	¿Existe una efectiva comunicación en el área de almacén?					
3	¿Al momento de la recepción de mercadería se verifica que este en buen estado?					
4	¿Usted obtiene una información oportuna, para el desarrollo de los procesos dentro de la empresa (descarga, despacho y otros)?					
5	¿Se realiza capacitaciones al personal sobre la gestión de almacén y manipulación de los revestimientos cerámicos?					
6	¿Usted es conocedor de sus funciones en almacén?					
<b>Dimensión 2:Control de inventarios</b>						
7	¿Se realiza un kardex para los inventarios de los productos?					

8	¿Cree usted que las mermas afectan a la disponibilidad de los productos?					
9	¿El equipo de almacén lleva a cabo inventarios físicos de manera regular?					
10	¿Considera que el registro que se realiza en el kardex es veraz y confiable?					
Dimensión 3: almacenamiento						
11	¿El almacén de la empresa cuenta con un plan de mantenimiento?					
12	¿Al momento de la recepción hay suficiente espacio para el almacenamiento de la mercadería?					
13	¿Cuándo se pide verificar y ubicar el producto se da una respuesta inmediata de lo solicitado?					
14	¿Usted tiene conocimiento de los artículos que se encuentran en la empresa?					

Gracias por su participación.

**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS**  
**VALIDEZ DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS**

**I.- Información General:**

Nombres y apellidos del validador: JESSICA FABIOLA LUIS MENACHO

Fecha: 10.12.2024 Especialidad: MAESTRO EN CONTABILIDAD

Nombre del instrumento evaluado: CUESTIONARIO SOBRE LAS MERMAS Y GESTIÓN DE ALMACEN EN LA DISTRIBUIDORA JCG SURPASS S.A.C.

Autor del instrumento: MOISES REYES SANCHEZ

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, requerimos su opinión sobre el instrumento de la investigación titulada:

**“PROPUESTA DE REDUCCION DE MERMAS, COMO CONTRIBUCION  
A LA GESTION DE ALMACEN, DISTRIBUIDORA JCG SURPASS”  
SOCIEDAD ANONIMA CERRADA- 2024.**

El cual debe calificar con una valoración correspondiente a su opinión respecto a cada criterio formulado.

**II.- Aspectos a evaluar: (Calificación cuantitativa).**

Indicadores de evaluación del instrumento	Criterios cualitativos - cuantitativos	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		(1-9)	(10-13)	(14-16)	(17-18)	(19-20)
<b>Claridad</b>	¿Está formulado con lenguaje apropiado?				<b>18</b>	
<b>Objetividad</b>	¿Está expresado con conductas observadas?				<b>17</b>	
<b>Actualidad</b>	¿Adecuado al avance de la ciencia y calidad?				<b>18</b>	
<b>Organización</b>	¿Existe una organización lógica del instrumento?				<b>17</b>	
<b>Suficiencia</b>	¿Valora los aspectos en cantidad y calidad?				<b>18</b>	
<b>Intencionalidad</b>	¿Adecuado para cumplir con los objetivos?				<b>18</b>	
<b>Consistencia</b>	¿Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudios?				<b>18</b>	
<b>Coherencia</b>	¿Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores?				<b>18</b>	
<b>Propósito</b>	¿Las estrategias responden al propósito del estudio?				<b>18</b>	
<b>Conveniencia</b>	¿Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías?				<b>18</b>	
<b>Sumatoria parcial</b>					<b>178</b>	

<b>Sumatoria Total</b>	<b>178 (Siendo el puntaje máximo posible 200)</b>
<b>Valoración cuantitativa (Sumatoria Total x0.005)</b>	<b>0.89 (Siendo la valoración máxima en 1)</b>

**Aporte y/o sugerencias para mejorar el instrumento**

---



---



---



---



---



---



---



---



---



---

**III.- Calificación global:** Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

Intervalos	Resultados
0,00 – 0,49	Validez Nula
0,50 – 0,59	Validez muy baja
0,60 – 0,69	Validez baja
0,70 – 0,79	Validez aceptable
0,80- 0,89	Validez buena
0,90-1,00	Validez muy buena

**Coeficiente de Validez**

178	=	0.89
-----	---	------

**Nota:** el instrumento podrá ser considerado a partir de una calificación aceptable.



**Firma del Experto  
Magister en  
Contabilidad  
32954628**

**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS**  
**VALIDEZ DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS**

**I.- Información General:**

**Nombres y apellidos del validador:** Luis Alberto Vigo Bardales

Fecha: 23 de diciembre del 2024                      Especialidad: Maestro en Contabilidad

**Nombre del instrumento evaluado:** CUESTIONARIO SOBRE LAS MERMAS Y GESTION DE ALMACEN EN LA DISTRIBUIDORA JCG SURPASS S.A.C.

**Autor del instrumento:** MOISES REYES SANCHEZ

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, requerimos su opinión sobre el instrumento de la investigación titulada:

**“PROPUESTA DE REDUCCION DE MERMAS, COMO CONTRIBUCION A LA GESTION DE ALMACEN, DISTRIBUIDORA JCG SURPASS”  
 SOCIEDAD ANONIMA CERRADA- 2024.**

El cual debe calificar con una valoración correspondiente a su opinión respecto a cada criterio formulado.

**II.- Aspectos a evaluar: (Calificación cuantitativa)**

Indicadores de evaluación del instrumento	Criterios cualitativos - cuantitativos	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		(1-9)	(10-13)	(14-16)	(17-18)	(19-20)
<b>Claridad</b>	¿Está formulado con lenguaje apropiado?				17	
<b>Objetividad</b>	¿Está expresado con conductas observadas?				17	
<b>Actualidad</b>	¿Adecuado al avance de la ciencia y calidad?				17	
<b>Organización</b>	¿Existe una organización lógica del instrumento?				17	
<b>Suficiencia</b>	¿Valora los aspectos en cantidad y calidad?				17	
<b>Intencionalidad</b>	¿Adecuado para cumplir con los objetivos?				17	
<b>Consistencia</b>	¿Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudios?				17	
<b>Coherencia</b>	¿Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores?				17	
<b>Propósito</b>	¿Las estrategias responden al propósito del estudio?				17	

<b>Conveniencia</b>	¿Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías?				17	
<b>Sumatoria parcial</b>					170	
<b>Sumatoria Total</b>		<b>170 (Siendo el puntaje máximo posible 200)</b>				
<b>Valoración cuantitativa (Sumatoria Total x0.005)</b>		<b>0.79 (Siendo la valoración máxima en 1)</b>				

**Aporte y/o sugerencias para mejorar el instrumento**

---



---



---



---



---



---



---



---



---



---

**III.- Calificación global:** Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado

<b>Intervalos</b>	<b>Resultados</b>
0,00 – 0,49	Validez Nula
0,50 – 0,59	Validez muy baja
0,60 – 0,69	Validez baja
0,70 – 0,79	Validez aceptable
0,80- 0,89	Validez buena
0,90-1,00	Validez muy buena

**Coeficiente de Validez**

170	≡	0.79
-----	---	------

**Nota:** el instrumento podrá ser considerado a partir de una calificación aceptable.

**Firma del Experto  
Magister en contabilidad  
DNI. 32949499**

**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS**  
**VALIDEZ DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS**

**I.- Información General:**

**Nombres y apellidos del validador: Javier Luis Ulloa Siccha**

Fecha: 23/12/24      Especialidad: Contador Público

**Nombre del instrumento evaluado: CUESTIONARIO SOBRE LAS MERMAS Y GESTION DE ALMACEN EN LA DISTRIBUIDORA JCG SURPASS S.A.C.**

**Autor del instrumento: MOISES REYES SANCHEZ.**

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, requerimos su opinión sobre el instrumento de la investigación titulada:

**“PROPUESTA DE REDUCCION DE MERMAS, COMO CONTRIBUCION A LA GESTION DE ALMACEN, DISTRIBUIDORA JCG SURPASS”  
 SOCIEDAD ANONIMA CERRADA- 2024.**

El cual debe calificar con una valoración correspondiente a su opinión respecto a cada criterio formulado.

**II.- Aspectos a evaluar: (Calificación cuantitativa)**

Indicadores de evaluación del instrumento	Criterios cualitativos - cuantitativos	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		(1-9)	(10-13)	(14-16)	(17-18)	(19-20)
<b>Claridad</b>	¿Está formulado con lenguaje apropiado?				<b>18</b>	
<b>Objetividad</b>	¿Está expresado con conductas observadas?				<b>18</b>	
<b>Actualidad</b>	¿Adecuado al avance de la ciencia y calidad?				<b>18</b>	
<b>Organización</b>	¿Existe una organización lógica del instrumento?				<b>18</b>	
<b>Suficiencia</b>	¿Valora los aspectos en cantidad y calidad?				<b>18</b>	
<b>Intencionalidad</b>	¿Adecuado para cumplir con los objetivos?				<b>17</b>	
<b>Consistencia</b>	¿Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudios?				<b>17</b>	
<b>Coherencia</b>	¿Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores?				<b>18</b>	
<b>Propósito</b>	¿Las estrategias responden al propósito del estudio?				<b>18</b>	

<b>Conveniencia</b>	¿Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías?				<b>18</b>	
<b>Sumatoria parcial</b>					<b>178</b>	
<b>Sumatoria Total</b>		<b>178 (Siendo el puntaje máximo posible 200)</b>				
<b>Valoración cuantitativa (Sumatoria Total x0.005)</b>		<b>0.89 (Siendo la valoración máxima en 1)</b>				

**Aporte y/o sugerencias para mejorar el instrumento**

---



---



---



---



---



---



---



---



---



---

**III.- Calificación global:** Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado

<b>Intervalos</b>	<b>Resultados</b>
0,00 – 0,49	Validez Nula
0,50 – 0,59	Validez muy baja
0,60 – 0,69	Validez baja
0,70 – 0,79	Validez aceptable
0,80- 0,89	Validez buena
0,90-1,00	Validez muy buena

**Coeficiente de Validez**

178	=	0.89
-----	---	------

**Nota:** el instrumento podrá ser considerado a partir de una calificación aceptable.



**Firma del Experto  
DNI.40091015**

PRUPUESTA DE REDUCION DE MERMAS COMO CONTRIBUCIÓN A LA  
GESTIÓN DE ALMACEN EN LA EMPRESA DISTRIBUIDORA JCG  
SURPASS S.A.C

Se ha observado diversos motivos que contribuyen a la generación de mermas trayendo consigo una deficiente gestión de almacén. A partir de la base de datos confiable que delata algunas falencias se llegan realizar las siguientes propuestas.

Capacitación.

Como se demuestra en el análisis de la información las razones más representativa en la producción de roturas se atribuye a la mala manipulación y distribución, por parte de los trabajadores de la empresa.

Se recomienda que el plan de capacitación contenga instrucciones respecto a: seguridad y salud laboral, manejo y resguardo de material vulnerable a roturas que en esta situación son los cerámicos. En el caso de la administradora y jefe de almacén se debe capacitar en temas sobre la buena práctica sobre estrategias de comunicación, registro de mermas y administración de almacén.

Inventario.

Solicitar a la gerencia tecnologías de la comunicación e información, para la recepción de mercadería. Además, implementar un sistema para llevar con precisión el ingreso y egreso de mercadería.

Para una eficiente gestión de inventarios es importante Implementar el método ABC, el propósito de esta metodología es mejorar la organización de productos más importantes de la entidad, estos se clasifican según su requerimiento y costos de estos.

Sistema de almacenaje.

Debido a que una de las virtudes de los materiales cerámicos es frágil y este se ve afectado cuando se trasladan o se realizan movimientos innecesarios durante su manipulación, se sugiere llevar a cabo un estudio del sistema de almacenamiento de datos para reducir las roturas.

Además, se debe crear una zona para almacenar la mercadería que ha sufrido roturas y llevar un control de estas y por lo consiguiente gestionar su salida.

Plan de incentivos.

Se sigue elaborando un plan de incentivos para los responsables de almacén, para alcanzar resultados eficaces en el funcionamiento de almacén; donde el estado de ánimo de los almaceneros es de vital importancia para mitigar los daños generados, producto del día a día del trabajo. Este plan de incentivos debe ir con la mano del cumplimiento de ciertas normas que debe reglamentar la entidad.

Solicitud a la institución donde se va a desarrollar la investigación.

**"AÑO DEL BICENTENARIO, DE LA CONSOLIDACIÓN DE  
NUESTRA INDEPENDENCIA Y DE LA CONMEMORACIÓN DE LAS  
HEROICAS BATALLAS DE JUNÍN Y AYACUCHO"**

Chimbote, 20 de noviembre del 2024.

Carta de presentación

Señor:

Víctor Manuel Hernández Cuevas

Gerente general

Presente. -

De mi especial consideración:

Yo: Moisés Reyes Sánchez con DNI N° 47932576, domiciliado en calle José Olaya MZ K. Lt.19, distrito de Guadalupito, provincia Viru, departamento la libertad, bachiller en la carrera de contabilidad de la Universidad San Pedro, me presento y expongo:

Que actualmente me encuentro realizando mi proyecto de tesis titulado **"PROPUESTA DE REDUCCION DE MERMAS, COMO CONTRIBUCION A LA GESTION DE ALMACEN, DISTRIBUIDORA JCG SURPASS" SOCIEDAD ANONIMA CERRADA- 2024**, por la cual solicito su autorización para poder ingresar a sus instalaciones a través de su representada con la finalidad de recolectar datos y llevar a cabo el desarrollo de mi investigación.

Conocedor de su espíritu de colaboración y apoyo, gesto que permitirá fortalecer mi formación profesional e insertar de los conocimientos en el ejercicio de la práctica, me despido de usted, renovándole los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente:  
  
.....  
**Moisés Reyes Sánchez**  
**DNI N° 47932576**

Carta de respuesta de la institución.



Lima, 11 de diciembre del 2024

**Carta de Autorización**

Señor:  
**Moisés Reyes Sánchez**  
Ciudad. -

Estimado Tesista:

Tiene por objeto la presente, saludarlo cordialmente a la vez que en mi calidad Gerente General **AUTORIZO**, lo solicitado en su carta del 20 de noviembre del Pte. año. Tomando en consideración lo siguiente:

- **1.-** Coordinar con la Sra. Yessica Ríos Sanches, Administradora de la sede Chimbote, para el otorgamiento de facilidades en de desarrollo de su Tesis "PROPUESTA DE REDUCCION DE MERMAS, COMO CONTRIBUCION A LA GESTION DE ALMACEN, DE DISTRIBUIDORA JCG SURPASS SAC".
- **2.-** El Acceso a la Información pertinente, que permita el buen desarrollo del Proyecto de Tesis y el apoyo total, que le brindara nuestro personal de la Sede Chimbote.

Sin otro particular, deseándole éxitos en la tarea emprendida y en su futura Gestión Profesional, quedo de usted.

Atentamente,

DISTRIBUIDORA J.C.G. SURPASS S.A.C.

Victor M. Hernández Cuevas  
GERENTE

**Victor M. HERNANDEZ CUEVAS**  
**DNI. 08590315**

