

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE CHOTA

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



TESIS

Análisis de la gestión de inventarios en la empresa Servicios Generales

ADJ, Chota – 2024

**Para optar el Título Profesional de
CONTADOR PÚBLICO**

Presentada por:

Br. Ruth Jhoanna Estela Vásquez

Asesor:

Dr. Milord Idrogo Gálvez

CHOTA –PERÚ

2025

COPYRIGHT © 2025 by

RUTH JHOANNA ESTELA VÁSQUEZ

Todos los derechos reservados



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE CHOTA

UNIDAD DE INVESTIGACIÓN - FCCE

"Año de la Recuperación y Consolidación de la Economía Peruana"

Colpa Matara, 17 de julio del 2025.

C. N° 029-2025-UI-FCCE.

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El que suscribe, Jefe de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Empresariales de la Universidad Nacional Autónoma de Chota, hace constar que el Informe Final de Tesis titulado: "**Análisis de la gestión de inventarios en la empresa Servicios Generales ADJ, Chota – 2024.**", elaborado por la bachiller en Contabilidad: **Ruth Jhoanna Estela Vásquez**, para optar el Título Profesional de Contador Público, presenta un índice de similitud de 22%, sin incluir material citado, material bibliográfico y fuentes con menos de 20 palabras, mostrando un criterio de plagio **tipo 1**; por lo tanto, cumple con los criterios de evaluación de originalidad establecidos en el Reglamento de Grados y títulos, aprobado con **Resolución de Comisión Organizadora N° 120-2022- UNACH** y en la **Directiva para Uso de Software Antiplagio, Directiva N° 004-2020-UNACH**.

Finalmente indicamos que dicho Informe Final de tesis fue asesorado por el **Dr. Milord Idrogo Gálvez**.

Se expide la presente constancia al (a los) interesado(s) para los fines pertinentes.

Atentamente,






UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE CHOTA
[Firma]
Dra. Lita Elvira Saldaña Dávila
Unidad de Investigación - FCCE
Responsable

[Firma]
Dr. Milord Idrogo Gálvez
CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
MAT. CCPL. N° 02-6354

C.c. Arch. -2025.
RUI

Ruth Jhoanna Estela Vásquez

Análisis de la gestión de inventarios en la empresa Servicios Generales ADJ, Chota – 2024

-  Informe Final de Tesis
-  TESIS 2025
-  Universidad Nacional Autónoma de Chota

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid:::1:3291847967

Fecha de entrega

7 jul 2025, 3:25 p.m. GMT-5

Fecha de descarga

7 jul 2025, 3:28 p.m. GMT-5

Nombre de archivo

TESIS_RUTH_ESTELA_V_SQUEZ._revisado_jurado.docx

Tamaño de archivo

525.7 KB

62 Páginas

10.786 Palabras

65.095 Caracteres




22% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado

Fuentes principales

- 22%  Fuentes de Internet
- 10%  Publicaciones
- 11%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

Fuentes principales

- 22% Fuentes de Internet
- 10% Publicaciones
- 11% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Fuentes principales

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	Internet	www.repositorio.unach.edu.pe	6%
2	Internet	repositorio.unach.edu.pe	5%
3	Internet	portaluni.unach.edu.pe	4%
4	Internet	hdl.handle.net	3%
5	Internet	repositorio.utp.edu.pe	<1%
6	Internet	repositorio.uss.edu.pe	<1%
7	Internet	repositorioacademico.upc.edu.pe	<1%
8	Internet	dspace.uazuay.edu.ec	<1%
9	Trabajos del estudiante	Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez	<1%
10	Trabajos del estudiante	Universidad Nacional Autonoma de Chota	<1%
11	Internet	alicia.concytec.gob.pe	<1%

12	Internet	docs.google.com	<1%
13	Internet	www.coursehero.com	<1%
14	Trabajos del estudiante	Instituto Superior de Artes, Ciencias y Comunicación IACC	<1%
15	Trabajos del estudiante	National University College - Online	<1%
16	Internet	repositorio.ucv.edu.pe	<1%



ACTA DE SUSTENTACIÓN DEL INFORME FINAL DE TESIS

Siendo las 11:05 horas del 24 de julio de 2025, reunidos en el Auditorium “Luca Pacioli”, en la Facultad de Ciencias Contables y Empresariales de la Universidad Nacional Autónoma de Chota, los miembros del Jurado Evaluador, designados con **Resolución de Facultad N° 127-2025-FCCE-UNACH**, de fecha **06 de junio de 2025**; conformado por:

- Dr. Nixon Arnaldo Barboza Chuquilín, identificado con DNI N° 43066647, Presidente
- Mg. Abner Díaz Rodríguez, identificado con DNI N° 70870473, Secretario
- MBA. Yonel Delgado Requejo, identificado con DNI N° 71622304, Vocal

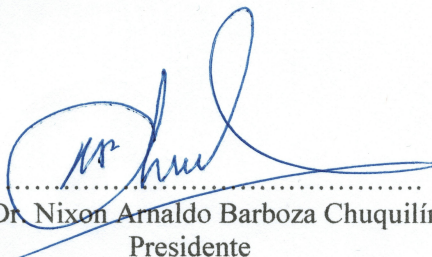
Reunidos para dar inicio a la sustentación del informe final de tesis, conforme a la **Resolución de Facultad N° 164-2025-FCCE-UNACH**, de fecha **22 de julio de 2025**, cuyo título es, *Análisis de la gestión de inventarios en la empresa Servicios Generales ADJ, Chota – 2024*, perteneciente a la Bachiller en Contabilidad: **Ruth Jhoanna Estela Vásquez**, teniendo como asesor del informe final de tesis al: **Dr. Milord Idrogo Gálvez**; cumpliendo así con los requerimientos exigidos en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Autónoma de Chota.

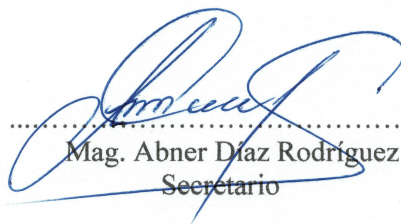
Culminada la sustentación, el Jurado Evaluador luego de deliberar, acuerda declarar:

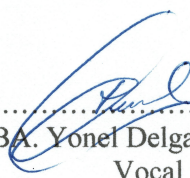
“APROBADO POR UNANIMIDAD”

El Informe Final de Tesis con calificativo de **“16 (DIECISÉIS)”** y elevarse la presente acta a la Coordinación de la Facultad de Ciencias Contables y Empresariales, a fin de que se declare **APROBAR** el Informe Final de la Tesis a través de acto resolutivo.

Siendo las 12:10 horas del mismo día, en señal de conformidad, el Jurado Evaluador firma la presente acta.


.....
Dr. Nixon Arnaldo Barboza Chuquilín
Presidente


.....
Mag. Abner Díaz Rodríguez
Secretario


.....
MBA. Yonel Delgado Requejo
Vocal

DEDICATORIA

A.

Dios, por haber guiado cada uno de mis pasos con sabiduría, por ser mi fortaleza en todo momento. Su amor y misericordia han sido pilares fundamentales en cada momento de mi formación profesional.

A mi familia, por ser mi apoyo incondicional. Cada sacrificio, cada palabra de aliento y cada gesto de amor han sido esenciales para alcanzar este logro.

Ruth Jhoanna Estela Vásquez

AGRADECIMIENTO

Al Dr. Milord Idrogo Gálvez, asesor de la presente tesis por su meritorio aporte para poder concluir con la investigación.

A la empresa Servicios Generales ADJ, por brindarme el apoyo y los recursos necesario para desarrollar el presente trabajo de investigación.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	5
AGRADECIMIENTO	6
ÍNDICE DE TABLAS.....	10
ÍNDICE DE FIGURAS.....	11
LISTA DE ABREVIATURAS Y SIGLAS USADAS.....	12
RESUMEN	13
ABSTRACT.....	14
CAPÍTULO I.....	15
INTRODUCCIÓN	15
1.1. Descripción del problema.....	15
1.2. Formulación del problema	17
1.2.1. Pregunta general.....	17
1.2.2. Preguntas específicas	17
1.3. Objetivos.....	17
1.3.1. Objetivo general	17
1.3.2. Objetivos específicos.....	17
1.4. Hipótesis.....	18
1.5. Justificación	18
1.5.1. Justificación teórica	18
1.5.2. Justificación práctica	18
1.5.3. Justificación valorativa	18
1.5.4. Justificación académica	19
CAPÍTULO II.....	20
MARCO TEÓRICO	20

2.1.	Antecedentes del problema	20
2.2.	Bases teóricas científicas.....	23
2.3.	Bases normativas	27
2.4.	Definición de términos básicos	27
CAPÍTULO III.....		30
MARCO METODOLÓGICO		30
3.1.	Método de investigación	30
3.2.	Tipo de investigación	30
3.3.	Diseño de investigación.....	31
3.4.	Operacionalización de variables	32
3.5.	Población, muestra, muestreo y unidad de análisis	33
3.5.1.	<i>Población</i>	33
3.5.2.	<i>Muestra</i>	33
3.5.3.	<i>Muestreo</i>	33
3.5.4.	<i>Unidad de análisis</i>	33
3.6.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	33
3.6.1.	<i>Técnicas de recolección de datos</i>	33
3.6.2.	<i>Instrumentos de recolección de datos</i>	34
3.7.	Procesamiento y análisis de datos	34
3.7.1.	<i>Procesamiento de datos</i>	34
3.7.2.	<i>Análisis de datos</i>	35
3.8.	Aspectos éticos y rigor científico	35
CAPÍTULO IV		36
RESULTADOS Y DISCUSIÓN		36
4.1.	Análisis e interpretación de resultados	36
4.2.	Discusión de resultados	41

CONCLUSIONES.....	44
RECOMENDACIONES	45
ANEXOS	55
Anexo 1. Matriz de consistencias	55
Anexo 2. Instrumento 1.....	58
Anexo 3. Ficha de validación por juicio de expertos.....	61
Anexo 4. Base de datos para el análisis del coeficiente del Alfa de Cronbach	69

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de variables.....	32
Tabla 2 Estadísticos descriptivos de planificación	36
Tabla 3 Estadísticos descriptivos de organización.....	37
Tabla 4 Estadísticos descriptivos de dirección	38
Tabla 5 Estadísticos descriptivos de control.....	39

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Investigación descriptiva	31
Figura 2 Gestión de inventarios	41

LISTA DE ABREVIATURAS Y SIGLAS USADAS

EIRL. Empresa individual de Responsabilidad Limitada

EOQ: Cantidad Económica de Pedido

ERP: Planificación de Recursos Empresariales

INEI: Instituto Nacional de Estadística e Informática

JIT: Justo a Tiempo

PEPS: Primeras Entradas, Primeras Salidas

PYMES: Pequeña y Mediana Empresa

RIPV. Registro de Inventario Permanente Valorizado

ROP: Punto de Reorden

SUNAT: Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria

RESUMEN

La investigación relata que Servicios Generales ADJ ha evidenciado síntomas preocupantes, como la acumulación de inventarios obsoletos, problemas en la rotación de productos y dificultades para prever la demanda, lo que genera un uso ineficiente del capital y aumenta los costos operativos. En tal sentido se buscó analizar la gestión de inventarios en la empresa Servicios Generales ADJ, Chota – 2024. La metodología de la investigación fue de tipo básica, descriptiva y cuantitativa, con un diseño no experimental; se aplicaron encuestas a 15 colaboradores para recolectar datos, los cuales se analizaron mediante estadística descriptiva. Los resultados obtenidos evidencian que la gestión de inventarios se encuentra en un nivel regular, con notables debilidades en la planificación, como la falta de cronogramas para pedidos y proyecciones de demanda, lo que genera desabastecimientos y excesos de productos. Además, se identificaron problemas en la organización, como la ausencia de una estructura formal y la asignación de responsabilidades, lo que provoca errores en el registro y clasificación de inventarios; en cuanto a la dirección, la gestión es deficiente debido a la falta de liderazgo y capacitación del personal; en el control, se observó la inexistencia de auditorías periódicas y la ausencia de un sistema informático, lo que impide detectar irregularidades en el inventario.

Palabras clave: Planificación, organización, dirección y control

ABSTRACT

The research reports that Servicios Generales ADJ has shown worrying symptoms, such as the accumulation of obsolete inventories, problems in product rotation and difficulties in forecasting demand, which leads to inefficient use of capital and increases operating costs. In this sense, we analyzed inventory management in the company Servicios Generales ADJ, Chota - 2024. The research methodology was basic, descriptive and quantitative, with a non-experimental design; surveys were applied to 15 collaborators to collect data, which were analyzed by means of descriptive statistics. The results obtained show that inventory management is at a regular level, with notable weaknesses in planning, such as the lack of schedules for orders and demand projections, which generates shortages and excess of products. In addition, problems were identified in the organization, such as the absence of a formal structure and assignment of responsibilities, which causes errors in the recording and classification of inventories; in terms of management, management is deficient due to the lack of leadership and training of personnel; in control, the lack of periodic audits and the absence of a computer system were observed, which prevents the detection of irregularities in the inventory.

Keywords: Planning, organization, management and control.



CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. Descripción del problema

A nivel internacional, la gestión de inventarios se relaciona con la eficiencia operativa, la rentabilidad y la competitividad, ya que un mal manejo puede llevar a inmovilización de capital, obsolescencia de productos y problemas de demanda; pero muchas empresas enfrentan desafíos significativos para mantener un equilibrio adecuado entre el exceso y la escasez de inventarios (Zhang, 2024). En este contexto, Jawad y Balázs (2024) argumentan que, las grandes corporaciones han invertido en tecnologías avanzadas, como el uso de sistemas de planificación de recursos empresariales (ERP), para optimizar la gestión de sus inventarios; pero, estas soluciones no siempre son accesibles o efectivas para las pequeñas y medianas empresas, que constituyen la mayoría en países en desarrollo.

En Estados Unidos el 34% de las empresas aún enfrentan problemas en la gestión de sus inventarios, así mismo, un 43% de las pequeñas empresas no controlan activamente su inventario, mientras que un 21% afirma no tener existencias en absoluto, lo que resulta en un exceso de inventario o desabastecimiento, afectando la eficiencia operativa y la competitividad (Hilgenfeldt, 2023). De acuerdo a, Jauhar et al. (2024) las empresas de comercio electrónico pierden colectivamente alrededor de \$ 1,8 billones anuales por distorsión del inventario, pero si se resuelve este problema, las ventas pueden aumentar en un 10,3%. Prueba de ello, es el reporte de Zimon et al. (2021) donde se argumenta que, en las Pequeña y Mediana Empresa (pymes) polacas si la ratio de participación en el inventario aumenta en 1%, la liquidez aumenta en 3,78%.

A nivel nacional, las empresas peruanas, especialmente aquellas que operan en sectores como la venta de materiales de construcción, enfrentan problemas recurrentes



en la gestión de inventarios debido a la falta de infraestructura tecnológica adecuada, la limitada capacitación del personal y las fluctuaciones en la demanda asociadas a factores económicos y estacionales (Mendoza-Villajuan et al., 2024). Además, según Ariza y Portocarrero (2024) la logística en Perú puede verse afectada por la geografía y la infraestructura del transporte, lo que agrava la complejidad de mantener un inventario óptimo. Estas dificultades pueden llevar a altos costos de almacenamiento, pérdidas por deterioro de materiales o desabastecimientos que afectan la relación con los clientes y la reputación de la empresa.

A pesar del crecimiento reportado por el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI, 2024) del 13,16% en el sector construcción a enero del 2024, impulsado por un aumento en el consumo interno de cemento (9,25%); la gestión de inventarios en las empresas no ha mejorado significativamente. Un 43% de las empresas aún opera con modelos de planificación incipientes, un 46% carece de herramientas avanzadas para simulación, y el 71% mantiene inventarios de hasta 90 días, superando el benchmark de 60,83 días, lo que refleja ineficiencias en la gestión. Además, solo el 41% cuenta con tecnología adecuada para el control de almacenes, contribuyendo a que el 66% de las empresas tenga una gestión incipiente en su cadena de suministros (Mishima, 2021).

A nivel local, en la ciudad de Chota, estos problemas se intensifican debido a las limitaciones en infraestructura y conectividad. La empresa en estudio es Servicios Generales ADJ E.I.R.L., la cual tiene como giro de negocio la venta al por mayor de materiales de construcción y ferretería en general, misma que presenta dificultades en cuanto a la gestión de sus inventarios (Cabrera, 2018). Dentro de las dificultades más resaltante destacan la acumulación de inventarios obsoletos, la rotación de productos y apuros para prever la demanda. Las causas que generan tales dificultades son por la



carencia de sistemas de gestión modernos y a la falta de planeamiento estratégico de inventarios. La consecuencia de la deficiente gestión son la falta de liquidez a largo plazo, disminución de la rentabilidad y desabastecimiento de inventarios para cubrir necesidades de los clientes.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Pregunta general

¿Cómo es la gestión de inventarios en la empresa Servicios Generales ADJ, Chota – 2024?

1.2.2. Preguntas específicas

¿Cómo se realiza la planificación en la gestión de inventarios en la empresa Servicios Generales ADJ, Chota – 2024?

¿Cómo se realiza la organización en la gestión de inventarios en la empresa Servicios Generales ADJ, Chota – 2024?

¿Cómo se realiza la dirección en la gestión de inventarios en la empresa Servicios Generales ADJ, Chota – 2024?

¿Cómo se realiza el control en la gestión de inventarios en la empresa Servicios Generales ADJ, Chota – 2024?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Analizar la gestión de inventarios en la empresa Servicios Generales ADJ, Chota – 2024.

1.3.2. Objetivos específicos

Analizar la planificación en la gestión de inventarios en la empresa Servicios Generales ADJ, Chota – 2024.



Analizar la organización en la gestión de inventarios en la empresa Servicios Generales ADJ, Chota – 2024.

Analizar la dirección en la gestión de inventarios en la empresa Servicios Generales ADJ, Chota – 2024.

Analizar el control en la gestión de inventarios en la empresa Servicios Generales ADJ, Chota – 2024.

1.4. Hipótesis

De acuerdo con Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), los estudios descriptivos no requieren necesariamente de hipótesis, aunque pueden incluir proposiciones que aborden problemas descriptivos. En este contexto, la investigación no plantea hipótesis.

1.5. Justificación

1.5.1. Justificación teórica

Teóricamente, este estudio aporta al conocimiento existente sobre la gestión de inventarios en pymes dentro del sector de materiales de construcción. Al contrastar la situación actual de la empresa Servicios Generales ADJ con teorías y modelos de gestión de inventarios ampliamente reconocidos, se pueden identificar vacíos o incongruencias en la aplicación práctica de estos modelos en el contexto de la ciudad de Chota.

1.5.2. Justificación práctica

Se justifica de manera práctica ya que la investigación soluciona las dificultades que presenta la empresa Servicios Generales ADJ, describiendo la caracterización de la variable con las recomendaciones necesarias para abordar exitosamente la gestión de los inventarios.

1.5.3. Justificación valorativa

Se justifica de manera valorativa que, al mejorar la gestión de inventarios, se fortalece la capacidad de la empresa para satisfacer la demanda local de materiales de



construcción, lo que a su vez contribuye al desarrollo económico local. Además, los resultados de este estudio pueden ser aplicados en otras empresas del sector en contextos similares.

1.5.4. Justificación académica

Finalmente, en lo académico, esta investigación es un aporte significativo para la formación de estudiantes, egresados y profesionales en el campo de las ciencias contables. El estudio proporciona un caso práctico de análisis de la gestión de inventarios en una empresa real, lo que sirve como referencia para futuras investigaciones y estudios de caso; además, la investigación contribuye al logro del grado académico de licenciatura en contabilidad, al tiempo que enriquece el conocimiento y las competencias de quienes deseen especializarse en la gestión de inventarios.



CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del problema

Patín (2022) en su investigación en Ecuador, tuvo como objetivo evaluar la gestión de inventarios de la Ferretería Núñez del Cantón Guaranda. Los resultados fueron que el 67% considera que no se da un adecuado control de existencias, el 83% infiere que no existe ningún método de control de inventarios, el 50% refiere que se siempre se dispone de los productos en el momento preciso que el cliente lo necesita y el 80% indicó que la toma de decisiones no es oportuna referente a los inventarios. La metodología empleada incluyó un diseño de investigación básico no experimental. La muestra estuvo conformada por 6 trabajadores de la ferretería, y se utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta, con un cuestionario como instrumento. Los datos fueron procesados en Excel.

Este antecedente se relaciona en cuanto a la temática de gestión de inventarios y en el uso de herramientas cuantitativas como las encuestas y la estadística descriptiva para analizar los resultados.

Barco (2022) en su tesis realizada en Lima, tuvo como objetivo analizar la gestión de inventarios en el área de patrimonio de un hospital ubicado en el distrito del Cercado de Lima. Los resultados fueron que 37% de los servidores dan como respuesta que a veces se desarrolla la gestión de inventarios, mientras que un 24% dice que casi nunca, un 18% responden que casi siempre, otro 17% dicen que siempre y un 4% refrenda que nunca se lleva a cabo esta gestión. La metodología fue de enfoque cuantitativo, de tipo básica, nivel descriptivo y con diseño no experimental. La muestra fue de 30 servidores de la Área de Patrimonio Oficina de Logística, Oficina de Servicios Generales y Mantenimiento, Oficina de Gestión Tecnológica y Oficina de Estadística e Informática,



y se utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta, con un cuestionario como instrumento. Los datos fueron procesados en SPSS.

Este antecedente es relevante para la investigación, ya que evidencia cómo la frecuencia de gestión de inventarios puede variar significativamente entre áreas, resaltando la necesidad de prácticas más estandarizadas y un control adecuado en el manejo de inventarios, aspectos que también fueron evaluados en el presente estudio en la empresa Servicios Generales ADJ.

Hidalgo (2024) su tesis realizada en Lima, tuvo como objetivo analizar la gestión de inventarios de la empresa Invesriones Itekno S.A. Obtuvo como resultados que los trabajadores involucrados en la gestión de inventarios solo el 31% si realiza la actividad mientras que el 69% no realiza el proceso diario de gestión de inventarios, es decir, los trabajadores involucrados no verifican los productos según los estándares solicitados, además ubican los productos sin una codificación adecuada en el almacén y no toman en consideración el deterioro del mismo, ya que en la mayoría de casos los productos con menor rotación no son registrados oportunamente en el software de la empresa. La metodología fue de enfoque cuantitativo, de tipo básica, nivel descriptivo y con diseño no experimental. La muestra fue de 300 dueños de Mipymes. y se utilizó como técnica de recolección de datos la entrevista. Los datos fueron procesados en Excel.

El antecedente citado se relaciona con la investigación, ya que evidencia cómo una gestión de inventarios inadecuada puede afectar la organización y el control de productos en el almacén.

Flores (2021) en su trabajo realizado en Lima, tuvo como objetivo analizar la gestión de inventarios de la empresa Proinselec Perú E.I.R.L. Obtuvo como resultados que el 10,9% de los encuestados considera que la gestión de inventario es de nivel bajo, el 21,9% de nivel medio y el 67,2% de nivel bajo. La metodología empleada fue de tipo



básica, con un nivel descriptivo correlacional, enfoque cuantitativo, diseño no experimental y corte transversal. La muestra estuvo conformada por 137 trabajadores del área de almacén, incluyendo operarios, auxiliares y despachadores, y se utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta, con una escala de Likert. Los datos fueron procesados en SPSS.

Este antecedente es relevante para la investigación, ya que demuestra cómo la percepción de la gestión de inventarios varía entre niveles y subraya la importancia de contar con un control adecuado en almacenes.

Rojas (2024) en Chota, tuvo como objetivo determinar el nivel de inventarios de la empresa Estación de Servicios El Aventurero S.R.L. – 2023. En los resultados determinaron que, el nivel de gestión de inventarios en la empresa se encuentra en un nivel medio, alcanzando un 50%. Este nivel se atribuye a varios factores: la falta de consistencia en el personal encargado de los pedidos, la ausencia de verificación en la rotación de mercadería, la carencia de un registro continuo de inventarios y la inexistencia de un sistema computarizado que registre las ventas de combustible. La metodología empleada incluyó el método inductivo y un diseño de investigación básico no experimental. La muestra estuvo conformada por 10 colaboradores de la empresa, y se utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta, con un cuestionario de escala Likert como instrumento. Los datos fueron procesados en Microsoft Excel.

Este antecedente es relevante para la investigación, ya que permite identificar posibles áreas de mejora en la gestión de inventarios en empresas de servicios. Además, los hallazgos subrayan la importancia de establecer sistemas y controles que aseguren una adecuada rotación y registro de la mercadería, aspectos que podrían ser considerados en el marco del presente estudio.



Bustamante y Lozada (2024) en Cutervo, tuvieron como objetivo determinar el nivel de gestión de inventarios en la Estación de Servicios New Mejía E.I.R.L – 2024. En los resultados determinaron que, la gestión de inventarios es de nivel regular en el 47%, nivel bajo en el 33% y nivel óptimo en el 20%, esto debido a la falta de planificación, deficiencias en la organización y ausencia de políticas de control. Aplicaron el método analítico y sintético, para la investigación básica de diseño no experimental, con muestra de 30 trabajadores de la empresa a los que aplicaron como técnica la encuesta, donde el instrumento fue el cuestionario de escala Likert, procesando los datos en el software estadístico SPSS.

El antecedente proporciona un marco de referencia valioso, ofreciendo tanto un modelo metodológico como un conjunto de resultados, los cuales van a enriquecer y orientar la investigación en Servicios Generales ADJ, facilitando la identificación de problemas y la comparación y/o discusión de resultados.

2.2. Bases teóricas científicas

2.2.1. Teoría clásica de administración de Henry Fayol

Fayol y Taylor (1916) se centraron en proporcionar un marco estructurado y sistemático para la gestión empresarial, donde la gerencia desempeñe un rol eficaz a través de la planificación, organización, dirección y control de todo el proceso que conlleva la gestión.

Dicha teoría resulta importante ya que proporciona un marco estructurado y sistemático para la mejora de gestión empresarial, mediante la especialización, jerarquización y estandarización de procesos de gestión. Asimismo, los principios previstos por el autor son claves para optimizar la asignación de recursos y mejorar la toma de decisiones.



En la investigación la teoría de Fayol ayuda a estructurar el sistema de control de inventarios mediante una planificación adecuada, una organización eficiente de los recursos y la implementación de mecanismos de control para evitar pérdidas o desabastecimientos. También facilita la evaluación del desempeño del área de inventarios y la optimización de los procesos de almacenamiento y distribución, alineando la gestión con los objetivos estratégicos de la empresa.

2.2.2. Teoría clásica de relaciones humanas de George Elton Mayo

Elton (1933) argumenta que, la teoría Clásica de las Relaciones Humanas se centra en la importancia de los aspectos sociales y emocionales de los trabajadores en el ámbito laboral, en lugar de solo considerar factores económicos o técnicos. Además, enfatiza la influencia de las relaciones interpersonales, la dinámica de grupos y la satisfacción laboral en la productividad y el rendimiento.

Dicha teoría resulta importante puesto que, si se combina adecuadamente el talento humano, el ambiente laboral adecuado puede fomentar un mayor compromiso organizacional y por ende mayores beneficios económicos, evitando errores en el proceso de gestión.

En la investigación la teoría de Mayo ayuda a comprender cómo la motivación y la comunicación impactan en la eficiencia del manejo de inventarios; la interacción entre los empleados del área de inventarios y otros departamentos, como compras y ventas, influye en la optimización del flujo de productos; además, una gestión de inventarios que tome en cuenta las necesidades del personal puede mejorar la precisión en los registros, reducir errores y fomentar un ambiente de trabajo más productivo.

2.2.3. Teoría burocrática de Max Weber

La teoría burocrática, propuesta por Max Weber en 1922, define la burocracia como un sistema de organización basado en normas, jerarquía y procedimientos formales



que garantizan la eficiencia en la gestión pública y privada; este modelo organizativo se fundamenta en principios clave como la legalidad, la competencia técnica y la impersonalidad, asegurando que las decisiones y acciones dentro de una organización se tomen con base en reglas preestablecidas y no en criterios subjetivos; también advierte que, si bien la burocracia es eficiente, puede volverse rígida y deshumanizante si no se gestiona adecuadamente (Weber, 1922).

Esta teoría es importante porque permite la profesionalización de los funcionarios y la permanencia de los cargos, garantizando continuidad en los procesos administrativos; también promueve la transparencia y la trazabilidad mediante una documentación rigurosa y procedimientos estandarizados, lo que resulta esencial para la administración moderna.

2.2.4. *Gestión de inventarios*

La gestión de inventarios según Morales (2020) es definida como una actividad en el manejo de productos físicos, asegurando un equilibrio entre la oferta y demanda con el propósito de satisfacer las necesidades de los clientes. Este proceso implica la planificación, organización, dirección y control, haciendo uso de modelos para la toma de decisiones acertadas.

Costos asociados a la gestión de inventarios

El costo de los inventarios está compuesto por el costo de adquisición, costos de almacenamiento, y otros vinculados para su condición y ubicación final de los productos en físico (Morales, 2020).

Modelos de Gestión de inventarios

Entre los más utilizados está el Modelo de Cantidad Económica de Pedido (EOQ), el cual consiste en determinar la cantidad necesaria en el momento adecuado para la adquisición óptima de los inventarios, permitiendo una gestión efectiva (Morales, 2020).



Importancia del inventario

De acuerdo a Morales (2020) los inventarios son cruciales para las empresas por varias razones, entre ellas evitar escasez, aprovechar economías de escala, mantener un flujo de trabajo continuo y cumplir con los requerimientos de los clientes. Tener un inventario adecuado permite a las organizaciones asegurar la disponibilidad de productos, lo que no solo contribuye a la satisfacción del cliente, sino que también mejora la competitividad en el mercado.

Tipos de inventarios

Comprende la materia prima incluye los insumos que se transformarán en productos finales, mientras que los productos en proceso son aquellos que aún están en fabricación y no están listos para la venta y los productos terminados, por su parte, son aquellos que han completado el proceso de producción y están disponibles para la venta, reflejando la diversidad de etapas que un producto atraviesa antes de llegar al consumidor final (Morales, 2020).

2.2.5. Planificación en la gestión de inventarios

Según Chopra y Meindl (2016) el control y abastecimiento de productos en una empresa es un proceso estratégico que busca optimizar la disponibilidad de materiales, productos o bienes para satisfacer la demanda de manera eficiente y al menor costo posible.

2.2.6. Organización en la gestión de inventarios

Es una actividad dentro del manejo de inventarios encargada de gestionar la ubicación, visibilidad, seguridad y tiempo de respuesta en la entrega de los bienes puestas a la venta (IBM Sterling Order Management System, 2024).

2.2.7. Dirección en la gestión de inventarios



Esta etapa se encarga del manejo del flujo de información mediante la toma de decisiones basada en los datos, lo que constituye el eje del éxito empresarial ya que corresponde a encontrar un equilibrio entre la rentabilidad y liquidez, asegurando las cantidades óptimas de los inventarios (Norman et al., 2020).

2.2.8. Control en la gestión de inventarios

Chandramohan y Priyadhasrhini (2023) argumentan que el control de los inventarios es la administración de la cadena de suministro que incluye desde el proveedor hasta el cliente, inspeccionado para identificar productos defectuosos o errores de clasificación.

2.3. Bases normativas

Norma Internacional de Contabilidad 2 [NIC 2] Inventarios (2024), tiene como **finalidad** establecer el prescribir el tratamiento contable de los inventarios, determinando la medición y reconocimiento en los estados financieros.

Decreto Supremo N° 129-2004-EF (2004) regula el régimen aduanero de almacenamiento, permitiendo que las mercancías ingresen al territorio aduanero sin pagar derechos de importación mientras estén bajo supervisión en depósitos autorizados. Esta norma influye en la administración de los inventarios de productos importados, permitiendo identificar estrategias para reducir costos de almacenamiento y mejorar la planificación del abastecimiento; además, facilita el análisis del impacto de los procedimientos aduaneros en la gestión logística y de la cadena de suministro de la empresa.

2.4. Definición de términos básicos

Comunicación directa

Es aquella forma de comunicación en la que el hablante expresa sus intenciones de manera explícita y clara, sin ambigüedades ni insinuaciones. A diferencia de la



comunicación indirecta, que usa eufemismos o insinuaciones para ocultar o matizar el verdadero significado, la comunicación directa busca transmitir el mensaje sin desviar o encubrir el propósito real. Esta forma de comunicación se alinea con las máximas de claridad, veracidad y relevancia según las teorías de la comunicación (Estrada, 2009).

Control

El control es una de las funciones fundamentales dentro de la administración, y consiste en medir y corregir el desempeño para asegurar que las actividades planeadas se realicen de acuerdo con los estándares establecidos (Chiavenato, 2007).

Dirección

Es la función administrativa que sigue a la planeación y la organización, y se encarga de poner en marcha y dinamizar las actividades de una empresa. Está centrada en la acción y en la movilización de los recursos humanos, lo que implica asignar a las personas a sus cargos y funciones, entrenarlas, guiarlas y motivarlas para alcanzar los resultados esperados. La dirección se relaciona con la orientación de las actividades de las personas dentro de la organización, haciendo uso de habilidades de comunicación, liderazgo y motivación, para lograr los objetivos propuestos (Chiavenato, 2007).

Gestión

De acuerdo a Ropa y Alama (2022) es el proceso de realizar diligencias o acciones estratégicas con el propósito de guiar y coordinar a un grupo de personas hacia el logro de los objetivos organizacionales, haciendo un uso racional de los recursos disponibles y promoviendo la participación de los colaboradores.

Inventarios

Recurso esencial en las operaciones de la empresa es aquel que registra los movimientos de tipo productivo y comercial, así como el conjunto de bienes, productos,



materias primas o insumos que la empresa posee, ya sea para su venta o para su uso en el proceso productivo (Carreño, 2019).

Metas

Locke y Latham (2022) argumenta que las metas son propósitos concretos que una persona u organización se plantea lograr en un tiempo establecido. Las metas se pueden dividir en cortas, medianas o largas, y su definición es fundamental tanto en el entorno empresarial como en la vida diaria.

Riesgo

Posibilidad de que ocurra un evento adverso que pueda causar daño, pérdida o un impacto negativo en un objetivo específico. Incertidumbre que rodea la realización de actividades o la toma de decisiones (Aven, 2016).

Sistema

Se refiere a un conjunto de elementos interrelacionados e interdependientes que forman un todo organizado, el cual interactúa de manera estructurada para cumplir un propósito o función (Bertalanffy, 1968).



CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Método de investigación

El estudio empleó el método deductivo el cual consiste que a partir de teorías y principios generales de la gestión de inventarios se aplican en casos específicos de la empresa Servicios Generales ADJ. Se empleó en el marco teórico desde modelos y conceptos ampliamente reconocidos en la gestión empresarial hacia un marco específico (Bernal, 2016).

Además, se utilizó el método analítico el mismo que consistió en descomponer la variable gestión de inventarios en dimensiones e indicadores, como la planificación, la organización, dirección y control de los inventarios en la empresa Servicios Generales ADJ (Rodríguez, 2020).

También se empleó el método sintético el cual consistió en resumir componentes esenciales de la tesis para las páginas introductorias del informe final sobre la gestión de los inventarios en Servicios Generales ADJ (Vizcaíno et al., 2023).

3.2. Tipo de investigación

Según su finalidad, la investigación fue de tipo básico, ya que buscó conocer conceptos teóricos sobre la gestión de los inventarios sin recurrir a soluciones experimentales (Behar, 2008).

Según el alcance, fue descriptiva, ya que buscó caracterizar como es el proceso de gestión de los inventarios en la empresa Servicios Generales ADJ sin realizar inferencia estadística (Behar, 2008).

Según el diseño fue no experimental, puesto que no se manipuló la variable ni se introdujeron cambios en el entorno natural de la empresa Servicios Generales ADJ, analizándolo en su contexto natural (Behar, 2008).



Según la fuente de datos, fue de campo, debido a que la recolección de datos se realizó mediante cuestionario en la empresa Servicios Generales ADJ (Behar, 2008).

Según el enfoque fue cuantitativo, este facilitó la aplicación de técnicas estadísticas para identificar patrones, evaluar la eficiencia de los procesos y generar conclusiones basadas en datos objetivos, que contribuyen a la toma de decisiones informadas en la empresa (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

3.3. Diseño de investigación

El diseño es no experimental descriptivo porque la investigación no requirió la manipulación de variables independientes para observar sus efectos en variables dependientes (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018). Se observaron y analizaron los procedimientos tal como ocurren naturalmente; este enfoque permitió al investigador capturar la realidad del sistema de gestión de inventarios en su contexto habitual, sin alterar las condiciones bajo las cuales se desarrolla. En lugar de explorar relaciones causales o probar hipótesis, el estudio se centró en describir las características, procesos y prácticas involucradas en la gestión de inventarios. Se buscó identificar patrones, comportamientos y posibles problemas dentro del sistema de inventarios, para ofrecer una representación clara y comprensible de la situación actual.

Figura 1

Investigación descriptiva

(Gestión de inventarios)

X_1

Donde, x_1 es la variable en estudio.



3.4. Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores
Gestión de inventarios	Es definida como una actividad en el manejo de productos físicos, asegurando un equilibrio entre la oferta y demanda con el propósito de satisfacer las necesidades de los clientes. Este proceso implica la planificación, organización, dirección y control, haciendo uso de modelos para la toma de decisiones acertadas (Morales, 2020).	Planificación en la gestión de inventarios	Métodos de previsión
			Precisión en la previsión de demanda
			Cobertura de inventario
			Planificación de reabastecimiento
			Cantidad de reposición
			Asignación de responsabilidades
		Organización en la gestión de inventarios	Análisis de riesgos y contingencias
			Codificación de productos
			Estructura de almacenamiento
			Procedimientos operativos estandarizados
			Sistemas de inventario
			Métodos de valuación de inventarios
		Dirección en la gestión de inventarios	Políticas de dirección
			Comunicación interna
			Capacitación del personal
			Liderazgo en la toma de decisiones
			Adaptabilidad a cambios
			Establecimiento de metas
Control en la gestión de inventarios	Exactitud de inventarios		
	Verificación física		
	Frecuencia de auditorias		
	Índice de rotación de inventarios		
	Tasa de obsolescencia		
	Documento de control de inventarios		



3.5. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

3.5.1. Población

La población estuvo constituida por los 15 colaboradores de la empresa Servicios Generales ADJ de Chota, en sus tres locales comerciales que se encuentran vinculados directamente y/o indirectamente con la gestión de inventarios y toma de decisiones de estos.

3.5.2. Muestra

La muestra es igual a la población, es decir fue muestra censal y estuvo constituida por los 15 colaboradores de la empresa Servicios Generales ADJ de Chota, en sus tres locales comerciales que se encuentran vinculados directamente y/o indirectamente con la gestión de inventarios y toma de decisiones de estos.

3.5.3. Muestreo

El muestreo fue no probabilístico por conveniencia, tomando a la población como muestra, por lo que se aplicó el censo, ya que todos los colaboradores participaron en el estudio.

3.5.4. Unidad de análisis

La unidad de análisis estuvo representada por cada colaborador que trabaja en el área de inventarios y almacén de la empresa Servicios Generales ADJ de Chota, en sus tres locales comerciales.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnicas de recolección de datos

La técnica fue la encuesta, debido a su capacidad para obtener información directa y objetiva de las personas que participan diariamente en las operaciones de inventario. Esta consistió en un conjunto de preguntas diseñadas



cuidadosamente para captar la percepción, el conocimiento y las prácticas de los trabajadores en relación con la gestión de inventarios. A través de la encuesta, se obtuvieron datos relevantes sobre aspectos específicos como la planificación, organización, dirección y control de los procesos de gestión de inventarios.

3.6.2. Instrumentos de recolección de datos

El instrumento fue el cuestionario Escala Likert. Este consistió en una serie de 28 preguntas que los participantes deben valorar según su nivel de frecuencia, utilizando tres alternativas (nunca, a veces, siempre).

Para garantizar la validez del cuestionario, se llevó a cabo una validación por juicio de expertos. En este proceso, tres Contadores Públicos Colegiados (CPC) con experiencia en gestión empresarial y contabilidad revisaron y evaluaron el cuestionario.

La confiabilidad del cuestionario se comprobó a través de una prueba piloto realizada a diez colaboradores de otra entidad similar a la empresa Servicios Generales ADJ, debido a que, la muestra en la entidad es igual a la población. Durante esta prueba, se aplicó el cuestionario en condiciones similares a las del estudio definitivo, y se analizaron las respuestas para verificar la consistencia interna del instrumento a través del alfa de Cronbach.

3.7. Procesamiento y análisis de datos

3.7.1. Procesamiento de datos

El procesamiento de los datos se realizó haciendo uso de hojas de cálculo de software abierto, donde fueron codificadas y agrupadas según los propósitos de la investigación.



3.7.2. *Análisis de datos*

El análisis de los datos se realizó mediante hojas de cálculo de uso abierto donde se realizaron tablas y figuras según los propósitos de la investigación.

3.8. Aspectos éticos y rigor científico

Se aplicaron diversos aspectos éticos y criterios de rigor científico para garantizar la integridad y validez del estudio (Acevedo, 2002).

- Consentimiento informado: se informó a los participantes sobre el propósito del estudio y se obtuvo su consentimiento explícito.
- Confidencialidad y anonimato: se protege la identidad y la privacidad de los participantes mediante el manejo anónimo de los datos.
- Uso ético de la información: los datos recolectados se utilizaron exclusivamente para los fines del estudio, sin divulgación no autorizada.
- Responsabilidad del investigador: el investigador actuó con integridad, evitando conflictos de interés y manteniendo la objetividad.
- Validez y confiabilidad: se garantizó que los instrumentos de recolección de datos sean precisos y fiables.
- Objetividad: el investigador mantuvo una postura imparcial durante todo el proceso.
- Transparencia: se documentó detalladamente cada etapa del estudio para permitir la replicación y verificación.
- Revisión y evaluación crítica: los resultados fueron sometidos a una revisión crítica para asegurar su robustez.
- Cumplimiento de normas científicas: el estudio siguió las normas y estándares científicos reconocidos en el campo.



CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Análisis e interpretación de resultados

Tabla 2

Estadísticos descriptivos de planificación

	N	Media	Desv. Desviación	Varianza
P1	15	2,13	,834	,695
P2	15	2,13	,640	,410
P3	15	2,47	,516	,267
P4	15	2,00	,756	,571
P5	15	2,27	,704	,495
P6	15	2,33	,488	,238
P7	15	2,13	,834	,695
N válido (por lista)	15			

La tabla 2 muestra los resultados de la dimensión planificación en la empresa Servicios Generales ADJ muestran una tendencia general a que las actividades relacionadas con la gestión de inventarios se realizan "A veces", con una media que oscila entre 2.00 y 2.47, lo que indica una percepción mixta entre las prácticas de planificación. Algunos ítems, como la precisión en la previsión de demanda (P3) y la planificación de reabastecimiento (P6), obtienen puntuaciones relativamente más altas (cerca de 2.47), lo que sugiere que estas áreas son percibidas como algo más frecuentes o adecuadas en comparación con otros aspectos. Sin embargo, ítems como la organización de los inventarios y la asignación de responsabilidades (P1, P4, P7) tienen una mayor dispersión en las respuestas, reflejando una percepción menos



consistente de los encuestados, lo que podría indicar áreas de mejora en la claridad o efectividad de estas prácticas. La desviación estándar relativamente alta en varios ítems también señala una variabilidad considerable en las opiniones de los participantes, lo que sugiere que algunos empleados pueden percibir la planificación como insuficiente o poco clara, mientras que otros consideran que se realiza adecuadamente en ciertas áreas.

Tabla 3

Estadísticos descriptivos de organización

	N	Media	Desv. Desviación	Varianza
P8	15	2,33	,488	,238
P9	15	2,27	,704	,495
P10	15	2,07	,799	,638
P11	15	2,40	,507	,257
P12	15	1,93	,704	,495
P13	15	2,53	,516	,267
P14	15	2,07	,799	,638
N válido (por lista)	15			

La tabla 3 muestra los resultados de la dimensión organización en la empresa Servicios Generales ADJ reflejan que, en general, las prácticas relacionadas con la organización de los inventarios son percibidas como algo frecuentes, pero con variabilidad en su implementación. Los ítems con medias más altas, como la codificación de productos (P13) con una media de 2.53, sugieren que esta actividad es percibida como relativamente bien ejecutada por los empleados. Por otro lado, el ítem relacionado con la estructura de almacenamiento (P12), con



una media de 1.93, señala una percepción más negativa o insuficiente de esta área en términos de organización. La variabilidad en las respuestas es notable, como se refleja en las desviaciones estándar, especialmente en los ítems P10, P12 y P14, donde las puntuaciones varían considerablemente entre los participantes. Esto indica que algunos aspectos de la organización, como la disposición del espacio de almacenamiento y la documentación de procedimientos, podrían estar siendo percibidos de manera inconsistente, lo que podría señalar áreas críticas que requieren mejora.

Tabla 4

Estadísticos descriptivos de dirección

	N	Media	Desv. Desviación	Varianza
P15	15	2,33	,724	,524
P16	15	2,27	,458	,210
P17	15	2,20	,862	,743
P18	15	2,00	,535	,286
P19	15	2,60	,507	,257
P20	15	2,00	,756	,571
P21	15	2,27	,458	,210
N válido (por lista)	15			

La tabla 4 muestra los resultados de la dimensión dirección en la empresa Servicios Generales ADJ indican que, en términos generales, las prácticas relacionadas con la gestión y liderazgo en la administración de inventarios se perciben como algo frecuentes, pero con áreas que pueden mejorar. Los ítems con medias más altas, como la adaptabilidad a cambios (P19)



con una media de 2.60, sugieren que la dirección es percibida positivamente en cuanto a su capacidad de adaptarse a cambios en el entorno o en la demanda de inventarios. Sin embargo, los ítems relacionados con la recepción de productos y políticas de baja de inventarios (P15 y P16), con medias de 2.33 y 2.27, reflejan una percepción de estas prácticas como algo menos frecuentes, lo que podría señalar oportunidades para mejorar la claridad y consistencia de estas políticas. Además, la desviación estándar en varios ítems, especialmente en comunicación interna (P17) con una desviación de 0.862, indica una percepción variada entre los empleados, lo que sugiere que, si bien algunos empleados consideran que la dirección toma decisiones de manera efectiva, otros perciben la comunicación y las políticas internas como áreas problemáticas.

Tabla 5

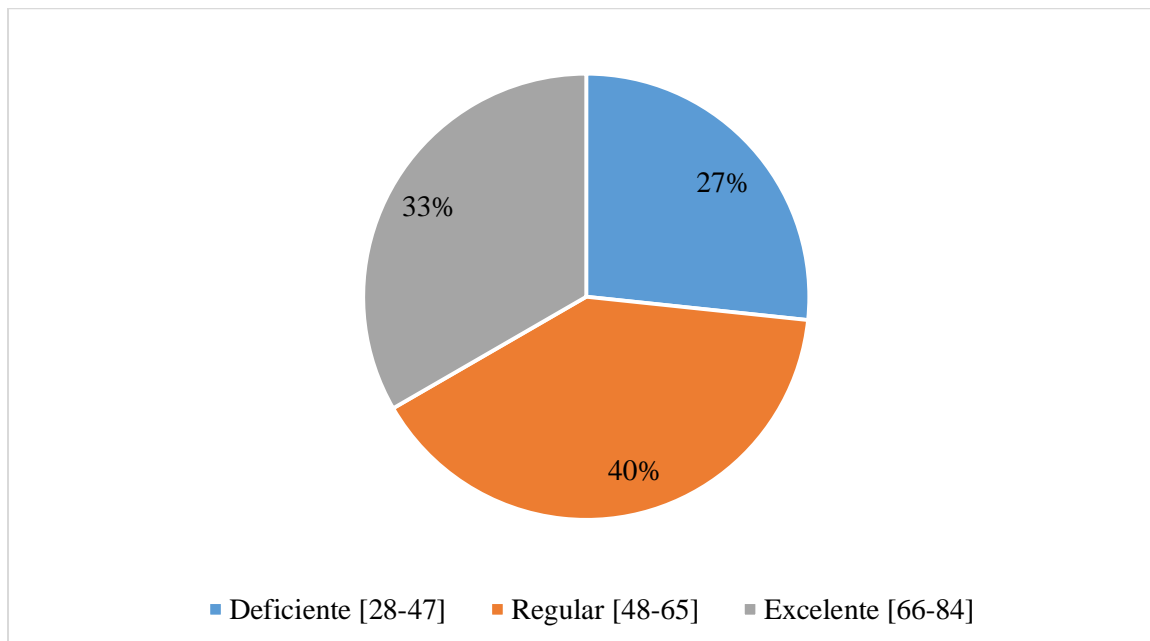
Estadísticos descriptivos de control

	N	Media	Desv. Desviación	Varianza
P22	15	2,20	,862	,743
P23	15	2,27	,458	,210
P24	15	2,07	,799	,638
P25	15	2,53	,516	,267
P26	15	2,07	,594	,352
P27	15	2,27	,704	,495
P28	15	2,27	,704	,495
N válido (por lista)	15			



La tabla 5 muestra los resultados de la dimensión control en la empresa Servicios Generales ADJ muestran una percepción mixta en cuanto a las prácticas de control de inventarios. En general, las medias oscilan entre 2.07 y 2.53, indicando que las actividades de control se perciben como "A veces" implementadas, lo que sugiere que existen áreas de oportunidad para mejorar. Ítems como el índice de rotación de inventarios (P25) con una media de 2.53 muestran una percepción relativamente positiva, indicando que esta actividad se considera adecuada. Sin embargo, ítems como la exactitud de inventarios (P22) y la tasa de obsolescencia (P26) tienen medias de 2.20 y 2.07, respectivamente, lo que refleja una percepción menos favorable y sugiere que la empresa podría estar enfrentando desafíos en estas áreas. La desviación estándar relativamente alta en varios ítems, como exactitud de inventarios (P22) con 0.862 y verificación física (P24) con 0.799, indica una gran variabilidad en las respuestas, lo que sugiere que las percepciones de los empleados sobre la efectividad de los controles de inventarios son dispares, con algunos empleados considerando estas prácticas más eficaces que otros. Esto podría indicar la necesidad de fortalecer los procedimientos y políticas relacionadas con la precisión y el control de inventarios.

Figura 2
Gestión de inventarios



La figura 2 muestra la distribución porcentual de los niveles de gestión de inventarios en la empresa Servicios Generales ADJ, clasificados en tres categorías: Deficiente, Regular y Excelente. Según el gráfico, el 40% de los encuestados considera que la gestión de inventarios es Regular, mientras que el 33% la califica como Excelente, y el 27% la percibe como Deficiente. Estos resultados evidencian que, si bien una parte significativa de los trabajadores reconoce un manejo adecuado de los inventarios, aún existe un porcentaje considerable que percibe deficiencias en el proceso.

4.2. Discusión de resultados

En la investigación, se determinó que el nivel de gestión de inventarios es predominantemente regular, caracterizado por la aplicación parcial de controles, escasa planificación y seguimiento limitado. Este resultado es congruente con el estudio de Bustamante y Lozada (2024), quienes identificaron que el 47% de los trabajadores percibe la gestión de inventarios como regular, seguido de un 33% que lo considera bajo.



Igualmente, Rojas (2024) halló que el nivel de gestión de inventarios en la Estación de Servicios El Aventurero S.R.L. era medio, destacando problemas similares como la falta de consistencia en los pedidos y la ausencia de verificación adecuada. Del mismo modo, en el estudio de Flores (2021) se identificó que el 67.2% de los encuestados consideró que la gestión era de nivel bajo, lo que evidencia que muchas empresas presentan una situación parecida, con debilidades estructurales en el proceso de inventarios.

En cuanto a la planificación en la gestión de inventarios no existen objetivos claros, no se realiza una adecuada proyección de compras ni se considera la rotación de productos; se identificó la ausencia de un plan de abastecimiento formal, lo que genera sobrecostos y desabastecimientos. Este hallazgo se relaciona con el estudio de Bustamante y Lozada (2024), quienes encontraron que en su unidad de análisis no se establecía una programación adecuada del inventario, lo que afectaba directamente el flujo de trabajo. Del mismo modo, Hidalgo (2024) identificó que la mayoría de los trabajadores no realizaba la planificación diaria ni mensual del inventario, provocando un desorden en el control y en la reposición de productos. También, Rojas (2024) reportó que no se realizaban registros ni proyecciones sistemáticas, lo que generaba pérdidas por vencimiento de productos.

Respecto a la organización del área de inventarios no cumple con el manual de funciones, políticas ni delimitación clara de responsabilidades. Además, se detectó duplicidad de tareas y un desconocimiento general del flujo de entrada y salida de bienes. Resultados que coinciden con lo planteado por Patín (2022), quien identificó que el 83% de su muestra indicó que no existía ningún método de control u organización formal del inventario. En la misma línea, Barco (2022) resaltó que la falta de estructura organizativa en el área de patrimonio originaba irregularidades en el control de bienes. Asimismo, Flores (2021) reportó que el 67.2% de los trabajadores percibían una gestión



desorganizada, sin asignación de funciones específicas ni procedimientos establecidos por la entidad.

En cuanto a la dirección del proceso de inventarios existe escasa supervisión del personal, comunicación ineficiente entre áreas y poca motivación para el cumplimiento de tareas relacionadas con el inventario. Estos resultados guardan relación con los hallazgos de Hidalgo (2024), quien indicó que no había un liderazgo definido ni una cultura de seguimiento al desempeño en la gestión de inventarios. Del mismo modo, Bustamante y Lozada (2024) evidenciaron la falta de dirección en el cumplimiento de las políticas y el bajo involucramiento de los jefes inmediatos en los procesos de almacén. Además, Barco (2022) señaló que la carencia de liderazgo en el área de patrimonio impedía una gestión eficiente de los bienes.

Finalmente, los mecanismos de control son mínimos, ya que no se realiza un conteo físico periódico, no existe conciliación entre documentos físicos y digitales, y las auditorías internas son inexistentes. Este resultado concuerda con lo encontrado por Rojas (2024), quien advirtió la falta de verificación regular del stock, lo que ocasionaba diferencias entre el inventario real y el registrado. También, Patín (2022) destacó que más del 80% de sus encuestados no consideraba la gestión como un instrumento para la toma de decisiones debido a la falta de control. Por otro lado, Flores (2021) señaló que no se realizaban inventarios periódicos, lo que generaba pérdidas y desorganización.



CONCLUSIONES

1. La gestión de inventarios en la empresa Servicios Generales ADJ se encuentra en un nivel regular, presentado deficiencias en las fases de planificación, dirección y control.
2. La planificación en la gestión de inventarios en la empresa Servicios Generales ADJ presenta debilidades significativas ya que no se evidencia un cronograma establecido para los pedidos ni una proyección adecuada de la demanda lo cual ocasiona tanto desabastecimientos como exceso de productos dificultando así la eficiencia operativa y el uso adecuado de los recursos.
3. La organización se observa que no existe una estructura formal ni funciones claramente asignadas al personal encargado del manejo de inventarios lo que genera fallas en el registro clasificación y ubicación de los productos provocando errores pérdidas y retrasos en los procesos operativos de la empresa.
4. La dirección se aprecia una gestión poco efectiva debido a la falta de supervisión seguimiento y liderazgo lo que repercute en la ausencia de motivación del personal y en la falta de capacitación continua limitando el cumplimiento de metas relacionadas a la gestión de inventarios.
5. El control se determina que es insuficiente pues no se realizan verificaciones periódicas ni se cuenta con un sistema informático que facilite el seguimiento del inventario lo cual impide detectar oportunamente errores pérdidas o irregularidades y afecta la toma de decisiones estratégicas dentro de la empresa.



RECOMENDACIONES

1. A la gerencia de la empresa Servicios Generales ADJ implemente un sistema integral de gestión de inventarios que abarque las fases de planificación, organización, dirección y control; esto debe incluir la definición clara de procedimientos, el fortalecimiento de las capacidades del personal mediante capacitación continua y el uso de tecnología que permita un control preciso.
2. Al responsable de almacén de la empresa Servicios Generales ADJ establezca un cronograma detallado para los pedidos y realice una proyección precisa de la demanda para evitar desabastecimientos y excesos de productos lo cual permitirá mejorar la eficiencia operativa y el uso adecuado de los recursos disponibles.
3. A la gerencia de la empresa Servicios Generales ADJ diseñe y formalice una estructura organizativa clara, con funciones y responsabilidades definidas para el personal encargado de la gestión de inventarios, lo cual facilitará la correcta clasificación, registro y ubicación de los productos, minimizando errores y pérdidas y mejorando la fluidez en los procesos operativos.
4. A la gerencia de la empresa Servicios Generales ADJ implemente un sistema de supervisión y seguimiento constante de las actividades relacionadas con la gestión de inventarios, promoviendo un liderazgo efectivo que motive al personal, así como también invertir en programas de capacitación continua que fortalezcan las habilidades del equipo y contribuyan al cumplimiento de las metas establecidas en esta área.
5. Al contador de la empresa Servicios Generales ADJ implemente controles más rigurosos, como la realización de verificaciones periódicas del inventario y la incorporación de un sistema informático adecuado para el seguimiento en tiempo real de los productos, lo que permitirá detectar a tiempo posibles errores, pérdidas o irregularidades, facilitando la toma de decisiones estratégicas de manera más eficaz.



REFERENCIAS

- Acevedo, I. (2002). Aspectos éticos en la investigación científica. *Ciencia y enfermería*, 8(1), 1-5. <http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95532002000100003>
- Ariza, V. A., y Portocarrero, E. (2024). Integrating Resilience in Construction Risk Management: A Case Study on Peruvian Road Infrastructure. *E3S Web of Conferences*, 497(1), 0-19. <https://doi.org/https://doi.org/10.1051/e3sconf/202449702019>
- Aven, T. (2016). Supplementing quantitative risk assessments with a stage addressing the risk understanding of the decision maker. *El Sevier*, 152, 51-57. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0951832016000697>
- Barco, S. (2022). *Gestión de inventarios en el área de patrimonio de un hospital ubicado en el distrito de Cercado de Lima, 2021*. [Tesis de grado, Universidad Privada del Norte]. Repositorio UPN. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/33875/Barco%20Chumacero%20c%20Sara.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Behar, D. (2008). *Metodología de la Investigación. Clasificación de los tipos de estudio*. Editorial Shalom. [https://doi.org/ISBN 978-959-212-783-7](https://doi.org/ISBN%20978-959-212-783-7)
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación, 4ta edición*. Pearson. https://www.academia.edu/44228601/Metodologia_De_La_Investigaci%C3%B3n_Bernal_4ta_edicion
- Bertalanffy, L. (1968). *Teoría General de los Sistemas*. Fondo de Cultura Económica. <https://fad.unsa.edu.pe/bancayseguros/wp-content/uploads/sites/4/2019/03/Teoria-General-de-los-Sistemas.pdf>



- Bustamante, Y., y Lozada, J. C. (2024). *Gestión de inventarios en la Estación de Servicios New Mejía E.I.R.L – 2024* [Tesis de grado, Universidad Nacional Autónoma de Chota]. Repositorio UNACH. <http://hdl.handle.net/20.500.14142/549>
- Cabrera, C. (2018). *Las detracciones del IGV en la empresa servicios generales ADJ EIRL - Chota* [Tesis de grado, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio USS.
- Carreño, D. (2019). Diseño de un sistema para la gestión de inventarios de las pymes en el sector alimentario. *Revista de Investigación Industrial Data*, 22(1), 113-132. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81661270007>
- Castro, C., y Salas, C. (2022). La Gestión de las Mercancías desde una perspectiva de los inventarios en prendas de vestir. *Revista Científica ECOCIENCIA*, 9(2), 77-94.
- Chandramohan, J., y Priyadhasrhini , R. (2023). A comprehensive inventory management system for non-instantaneous deteriorating items in supplier- retailer-customer supply chains. *Department of Mathematics, The Gandhigram Rural Institute-Deemed to be University, Gandhigram.*, 2-12.
- Charles, C. (2013). *Demand-Driven Forecasting: A Structured Approach to Forecasting*. Stacey Hamilton. <https://content.e-bookshelf.de/media/reading/L-3894540-d54ca9c58b.pdf>
- Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la Teoría General de Administración*. McGraw-Hill. https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15525/mod_resource/content/0/Chiavenato%20Idalverto.%20Introducci%C3%B3n%20a%20la%20teor%C3%ADa%20general%20de%20la%20Administraci%C3%B3n.pdf
- Chopra, S., y Meindl, P. (2016). *Supply Chain Management Strategy, Planning, and Operation*. Dan Tylman. https://www.researchgate.net/profile/Abdelkader-Bouaziz/post/Can_I_request_if_someone_can_help_me_with_pearson_instructor_ma



nual_for_Supply_chain_management_strategy_planning_and_operation_2016/attachment/5f09e009ceab7c0001366546/AS%3A912140693143553%4015

Chopra, S., y Meindl, P. (2016). *Supply Chain Management*. Linda Seibert Albelli.

[https://www.researchgate.net/profile/Abdelkader-](https://www.researchgate.net/profile/Abdelkader-Bouaziz/post/Can_I_request_if_someone_can_help_me_with_pearson_instructor_manual_for_Supply_chain_management_strategy_planning_and_operation_2016/attachment/5f09e009ceab7c0001366546/AS%3A912140693143553%4015)

[Bouaziz/post/Can_I_request_if_someone_can_help_me_with_pearson_instructor_manual_for_Supply_chain_management_strategy_planning_and_operation_2016/attachment/5f09e009ceab7c0001366546/AS%3A912140693143553%4015](https://www.researchgate.net/profile/Abdelkader-Bouaziz/post/Can_I_request_if_someone_can_help_me_with_pearson_instructor_manual_for_Supply_chain_management_strategy_planning_and_operation_2016/attachment/5f09e009ceab7c0001366546/AS%3A912140693143553%4015)

Christopher, M. (2011). *Logistics & Supply Chain Management*. Martin Christopher.

[https://www.ascdegreecollege.ac.in/wp-](https://www.ascdegreecollege.ac.in/wp-content/uploads/2020/12/Logistics_and_Supply_Chain_Management.pdf)

[content/uploads/2020/12/Logistics_and_Supply_Chain_Management.pdf](https://www.ascdegreecollege.ac.in/wp-content/uploads/2020/12/Logistics_and_Supply_Chain_Management.pdf)

Decreto Supremo N°129-2004-EF. (2004). *Aprueban Texto Único Ordenado de la Ley General*

de Aduanas. Decreto Supremo N°129-2004-EF.

https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/250794/226182_file20181218-16260-18qpioh.pdf?v=1545175834

Drucker, P. (2006). *he Effective Executive: The Definitive Guide to Getting the Right Things*

Done. HarperBusiness. <https://dtleadership.my/wp-content/uploads/2019/05/Drucker-2006-The-Effective-Executive-The-Definitive-Guide-to-Getting-the-Right-Things-Done.pdf>

Estrada, F. (2009). Comunicación indirecta en situaciones de soborno y amenaza. *Revista*

Sociedad y Economía(16), 67-85. <https://www.redalyc.org/pdf/996/99612491004.pdf>

Fayol, H., y Taylor, W. (1916). *Administración Industrial y General - Principios de*

Administración Científica. Librería EL ATENEO.

[https://isabelportoperez.wordpress.com/wp-](https://isabelportoperez.wordpress.com/wp-content/uploads/2011/11/admc3b3n_ind_y_general001.pdf)

[content/uploads/2011/11/admc3b3n_ind_y_general001.pdf](https://isabelportoperez.wordpress.com/wp-content/uploads/2011/11/admc3b3n_ind_y_general001.pdf)



- Flores, C. (2021). *Gestión de inventarios y el costo de almacenamiento en la empresa Proinselec Perú E.I.R.L., Lima 2020* [Tesis de grado, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/65331/Flores_MCE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hernández-Sampieri, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta · Parte 1. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGrawHill Education. <https://doi.org/https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
- Hidalgo, G. (2024). *La Gestión de Inventarios y su impacto en la rentabilidad de la Empresa Inversiones Itekno* [Tesis de grado; Universidad de Lima]. Repositorio U Lima. https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/20664/T018_47049683_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hilgenfeldt, N. (14 de junio de 2023). 20 Inventory Mangement Statistics. *MYOS*, págs. 1-3. <https://www.myos.com/en-blog/inventory-management-statistics>
- IBM Sterling Order Management System. (17 de 05 de 2024). *IBM Sterling Order Management System*. <https://www.ibm.com/docs/es/order-management?topic=system-inventory-organization>
- INEI. (enero de 2024). Producción nacional aumentó 1,37% en enero de 2024. *Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI)*, págs. 1-2. <https://m.inei.gob.pe/prensa/noticias/produccion-nacional-aumento-137-en-enero-de-2024-15074/>
- Jauhar, S. K., Jani, S. M., Kamble, S. S., Pratap, S., Belhadi, A., y Gupta, S. (2024). How to use no-code artificial intelligence to predict and minimize the inventory distortions for



- resilient supply chains. *International Journal of Production Research*, 62(15), 5510-5534. <https://doi.org/10.1080/00207543.2023.2166139>
- Jawad, Z. N., y Balázs, V. (2024). Machine learning-driven optimization of enterprise resource planning (ERP) systems: a comprehensive review. *Beni-Suef University Journal of Basic and Applied Sciences*, 13(1), 1-4. <https://doi.org/10.1186/s43088-023-00460-y>
- Kenneth, M. (1962). *Inventory control: Theory and practice*. Prentice-Hall. <https://www.amazon.com/Inventory-control-Martin-Kenneth-Starr/dp/B0006AXRMM>
- Kotter, J. (2012). Leading Change. *Open Journal of Leadership*, 7(1). <https://www.scirp.org/reference/referencespapers?referenceid=2233874>
- Locke, E., y Latham, G. (2022). Building a Practically Useful Theory of Goal Setting and Task Motivation. *American Psychologist*, 705-717. https://www.researchgate.net/publication/254734316_Building_a_Practically_Useful_Theory_of_Goal_Setting_and_Task_Motivation_A_35Year_Odyssey
- Mayo, E. (1933). *The human problems of an industrial civilization*. Macmillan Co., New York. <https://search.worldcat.org/es/title/The-human-problems-of-an-industrial-civilization/oclc/304903>
- Mendoza-Villajuan, G. I., Hidalgo-Vargas, C. M., y Quiroz-Flores, J. C. (2024). Improving Inventory Management in Peruvian Supermarkets through the Implementation of FEFO, SARIMA, and EOQ Tools to Reduce Non-Conforming Product Index. *Proceedings of the International Conference on Industrial Engineering and Operations Management*, 1, 1-15.
- Mishima, M. (1 de diciembre de 2021). El 66% de empresas en el país tiene un nivel de gestión incipiente en su cadena de suministros. *EY Building a better working world*, págs. 1-2. https://www.ey.com/es_pe/news/2021/12/empresas-pais-gestion-cadena-suministros



Morales, C. (2020). *Gestión de Inventarios: Principales modelos aplicadas a casos practicos.*

Juan Carlos Morales Piñero. https://www.researchgate.net/profile/Juan-Morales-Pinero/publication/346961204_Gestion_de_inventarios_1/links/5fd40b7192851c13fe7be87b/Gestion-de-inventarios-1.pdf

Norman, D., García, A., López, A., Alvarado, J., Cardona, J., y Garzón, C. (2020). *Gestión de inventarios - Gestión del conocimiento - Gestión de mantenimiento.* Universidad Icesi.

<https://pdfs.semanticscholar.org/84f7/bbbfa41099a5f133d35516d871448201165d.pdf>

Northouse, P. (2018). *Leadership: Theory and Practice.* SAGE Publications.

[https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=6qYLEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=Northouse,+P.+G.+\(2018\).+Leadership:+Theory+and+Practice+\(8th+ed.\).+SAGE+Publications.&ots=QQ7lqeZbbp&sig=TTBZ2LqcY7m0gBDgkS2oZmubTJA#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=6qYLEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=Northouse,+P.+G.+(2018).+Leadership:+Theory+and+Practice+(8th+ed.).+SAGE+Publications.&ots=QQ7lqeZbbp&sig=TTBZ2LqcY7m0gBDgkS2oZmubTJA#v=onepage&q&f=false)

Patín, T. (2022). *La gestión de los inventarios para minimizar costos de almacenamiento de la Ferretería Nuñez, del Cantón Guaranda, 2018* [Tesis de grado, Universidad Nacional de Chimborazo]. <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/9022>

Piasecki, D. (2003). *Inventory Accuracy: People, Processes, and Technology.* OPS Publishing.

<https://www.amazon.com/Inventory-Accuracy-People-Processes-Technology/dp/0972763104>

Render, B., y Heizer, J. (2014). *Principios de Administración de Operaciones.* Bernardino

Gutiérrez

Hernández.

https://www.academia.edu/81572150/PRINCIPIOS_DE_ADMINISTRACION_DE_OPERACIONES

Robbins, S., y Judge, T. (2019). *Organizational Behavior.* Pearson.

<https://www.pearson.com/en-us/subject-catalog/p/organizational-behavior/P200000006036/9780136879619>



- Rodríguez, Y. (2020). *Metodología de la investigación*. Soluciones educativas Klik.
https://books.google.com.pe/books?id=x9s6EAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=metodos+de+investigacion+cient%C3%ADfica&hl=es&newbks=1&newbks_redir=0&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=metodos%20de%20investigacion%20cient%C3%ADfica&f=false
- Rojas, K. (2024). *Gestión de inventarios de la empresa Estación de Servicios El Aventurero S.R.L., Chota – 2023* [Tesis de grado, Universidad Nacional Autónoma de Chota]. Repositorio UNACH.
<https://repositorio.unach.edu.pe/server/api/core/bitstreams/784cbbf3-757b-490f-a48d-74924e6e9b12/content>
- Ropa, B., y Alama, M. (2022). Gestión organizacional: un análisis teórico para la acción. *Revista Científica de la UCSA*, 9(1), 81-103.
<http://scielo.iics.una.py/pdf/ucsa/v9n1/2409-8752-ucsa-9-01-81.pdf>
- Salas, E., Tannenbaum, S., Kraiger, K., y Smith, K. (2012). The Science of Training and Development in Organizations: What Matters in Practice. *Asociación for psychological science*, 13(2), 74–101. https://www.researchgate.net/profile/Kurt-Kraiger/publication/260178378_The_Science_of_Training_and_Development_in_Organizations_What_Matters_in_Practice/links/55614ba208ae6f4dcc93c47d/The-Science-of-Training-and-Development-in-Organizations-What-Matters-
- Sandar, L. (1994). *Communicating Change: Winning Employee Support for New Business Goals*. <https://www.mhprofessional.com/communicating-change-winning-employee-support-for-new-business-goals-9780070364523-usa>
- Silver, E., y Pyke, D. (2001). Inventory Management and producción Planning and Scheduling. *Revista de la Sociedad de Investigación*, 52(7), 845.



https://www.researchgate.net/publication/239386432_Inventory_Management_and_Production_Planning_and_Scheduling_Third_Edition

Suárez, G., y Cárdenas, D. (2017). La Rotación de los Inventarios y su Incidencia en el Flujo de Efectivo. *Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, Facultad de Administración - Carrera de Contabilidad y Auditoría*.
https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w25760w/Rec/Suarez_S3.pdf

SUNAT. (2017). *INFORME N.º 039-2017-SUNAT/5D0000*. Superintendencia Nacional de Administración Tributaria - SUNAT.
<https://www.sunat.gob.pe/legislacion/oficios/2017/informe-oficios/i039-2017.pdf>

Tanenbaum, A., y Bos, H. (2014). *Modern Operating Systems*. ECS: Marcia Horton.
<https://csc-knu.github.io/sys-prog/books/Andrew%20S.%20Tanenbaum%20-%20Modern%20Operating%20Systems.pdf>

Toomey, J. (1932). *Inventory Management: Principles, Concepts and Techniques*. Kluwer Academic Publishers.
https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=kgX_GPqCYBgC&oi=fnd&pg=PA1&dq=%22Inventory+Management:+Principles,+Concepts+and+Techniques%22+Autor:+G.+A.+Vollmann,+William+L.+Berry,+David+C.+Whybark&ots=BoxLnzEjXk&sig=-TZw0Zowxm7qKQi4pKMRFsbVQUQ#v=onepage

Vidal, C. (2010). *Fundamentos de Control y Gestión de Inventarios*. Francisco Ramírez Potes.
https://www.academia.edu/39266025/FUNDAMENTOS_DE_CONTROL_Y_GESTION_DE_INVENTARIOS

Vizcaíno, P. I., Cedeño, R. J., y Maldonado, I. A. (2023). Metodología de la investigación científica: guía práctica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(4), 9723-9762. https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i4.7658



- Weber, M. (1922). *¿Que es la Burocracia?* CreateSpace Independent Publishing Platform.
https://ucema.edu.ar/u/ame/Weber_burocracia.pdf
- Zhang, S. (2024). Strategic Inventory Management: Exploring the Interplay of Holidays, Market Demand, and Financial Factors. *Journal of Education, Humanities and Social Sciences*, 29, 385-389. <https://doi.org/https://doi.org/10.54097/pzbym955>
- Zimon, G., Babenko, V., Sadowska, B., Chudy-Laskowska, K., y Gosik, B. (2021). Inventory management in SMEs operating in polish group purchasing organizations during the COVID-19 pandemic. *Risks*, 9(4), 63.
<https://doi.org/https://doi.org/10.3390/risks9040063>



ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencias

Título: Análisis de la gestión de inventarios en la empresa Servicios Generales ADJ, Chota – 2024							
Formulación	Objetivos	Hipótesis	Variables, dimensiones e indicadores				
<p>Pregunta general ¿Cómo es la gestión de inventarios en la empresa Servicios Generales ADJ Chota – 2024?</p> <p>Preguntas específicas ¿Cómo se realiza la planificación en la gestión de inventarios en la empresa Servicios Generales ADJ, Chota – 2024?</p> <p>¿Cómo se realiza la organización en la gestión de inventarios en la empresa Servicios</p>	<p>Objetivo general Analizar la gestión de inventarios en la empresa Servicios Generales ADJ, Chota – 2024.</p> <p>Objetivos específicos Analizar la planificación en la gestión de inventarios en la empresa Servicios Generales ADJ, Chota – 2024.</p> <p>Analizar la organización en la gestión de inventarios en la empresa Servicios Generales ADJ, Chota – 2024.</p>	No tiene.	Gestión de inventarios			Ordinal	Nunca, A veces, Siempre
			Dimensiones	Indicadores	Ítems		
			Planificación en la gestión de inventarios	Métodos de previsión	1		
				Precisión en la previsión de demanda	2		
				Cobertura de inventario	3		
				Planificación de reabastecimiento	4		
				Cantidad de reposición	5		
				Asignación de responsabilidades	6		
				Análisis de riesgos y contingencias	7		
			Organización en la gestión de inventarios	Codificación de productos	8		
				Estructura de almacenamiento	9		
Procedimientos operativos estandarizados	10						
Sistemas de inventario	11-12						



Título: Análisis de la gestión de inventarios en la empresa Servicios Generales ADJ, Chota – 2024							
Formulación	Objetivos	Hipótesis	Variables, dimensiones e indicadores				
Generales ADJ, Chota – 2024? ¿Cómo se realiza la dirección en la gestión de inventarios en la empresa Servicios Generales ADJ, Chota – 2024? ¿Cómo se realiza el control en la gestión de inventarios en la empresa Servicios Generales ADJ, Chota – 2024?	Analizar la dirección en la gestión de inventarios en la empresa Servicios Generales ADJ, Chota – 2024. Analizar el control en la gestión de inventarios en la empresa Servicios Generales ADJ, Chota – 2024.			Métodos de valuación de inventarios	13-14		
			Dirección en la gestión de inventarios	Políticas de dirección	15-16		
				Comunicación interna	17		
				Capacitación del personal	18		
				Liderazgo en la toma de decisiones	19		
				Adaptabilidad a cambios	20		
				Establecimiento de metas	21	Ordinal	
			Control en la gestión de inventarios	Exactitud de inventarios	22-23		Nunca, A veces, Siempre
				Verificación física	24		
				Frecuencia de auditorias	25		
				Índice de rotación de inventarios	26		
				Tasa de obsolescencia	27		
Documento de control de inventarios	28						



Alcance, tipo y diseño de investigación	Población y Muestra	Técnica e instrumento	Estadístico a utilizar
<p>Enfoque: Cuantitativo Tipo: Básico Nivel: Descriptivo Diseño de investigación: No experimental descriptivo de corte transversal</p>	<p>Población La población está constituida por los 15 colaboradores de la empresa Servicios Generales ADJ de Chota, en sus tres locales comerciales.</p> <p>Muestra Los 15 colaboradores de la empresa Servicios Generales ADJ de Chota, en sus tres locales comerciales.</p> <p>Muestreo El muestreo fue no probabilístico por conveniencia, tomando a la población como muestra, por lo que se aplicará el censo, ya que todos los colaboradores participaran en el estudio.</p> <p>Unidad de análisis Cada colaborador que trabaja en el área de inventarios y almacén de la empresa Servicios Generales ADJ de Chota, en sus tres locales comerciales.</p>	<p>Técnica: La encuesta</p> <p>Instrumento: El cuestionario Escala Likert. Este consistirá en una serie de 28 preguntas que los participantes deberán valorar según su nivel de frecuencia, utilizando tres alternativas (nunca, a veces, siempre).</p>	<p>El análisis de los datos se enfocará en interpretar los resultados obtenidos a partir de las tablas y figuras. Este análisis permitirá al investigador clasificar el nivel de gestión de inventarios en categorías que pueden ir desde “bajo” hasta “alto”, según la frecuencia de respuestas positivas o negativas.</p>



Anexo 2. Instrumento 1

Cuestionario de gestión de inventarios

Nunca (1), A veces (2) y Siempre (3)

N°	Ítems	1	2	3
	Planificación			
	Métodos de previsión			
1	Considera usted que la empresa utiliza métodos de aprovisionamiento de inventarios.			
	Precisión en la previsión de demanda			
2	La previsión de demanda que realizan coincide con la demanda real de los materiales de construcción			
	Cobertura de inventario			
3	El inventario disponible es suficiente para cubrir la demanda proyectada sin necesidad de reabastecimiento frecuente.			
	Planificación de reabastecimiento			
4	Los pedidos de reabastecimiento se realizan con la frecuencia y precisión necesarias para mantener niveles óptimos de inventario.			
	Cantidad de reposición			
5	La empresa planifica las cantidades de reposición de inventarios.			
	Asignación de responsabilidades			
6	Las responsabilidades para la gestión de inventarios están claramente asignadas y bien definidas.			
	Análisis de riesgos y contingencias			
7	Cuentan con planes de contingencia para enfrentar posibles interrupciones en el suministro o cambios en la demanda.			
	Organización			
	Codificación de productos			
8	Los materiales y productos en almacén son codificados, clasificados y ordenados para su rápido despacho			
	Estructura de almacenamiento			
9	La disposición del espacio de almacenamiento es eficiente y adecuada para el tipo y volumen de inventario que manejan.			
	Procedimientos operativos estandarizados			
10	Existen procedimientos documentados y seguidos rigurosamente para la recepción, almacenamiento y despacho de inventarios.			
	Sistemas de inventario			
11	Dentro de la empresa existe un sistema de clasificación de inventarios			



12	Conoce usted, si la empresa utiliza adecuadamente el sistema periódico o permanente de inventarios.			
	Métodos de valuación de inventarios			
13	La empresa utiliza sistemas de evaluación de entradas y salidas de inventarios como el PEPS, identificación específica o promedio ponderado.			
14	El método de valoración adoptado por la empresa se aplica adecuadamente (método de identificación específica, PEPS, promedio ponderado)			
	Dirección			
	Políticas de dirección			
15	Considera usted, que la empresa tiene políticas claras de recepción de los productos			
16	Considera usted, que la empresa cuenta con políticas de baja de inventarios.			
	Comunicación interna			
17	La comunicación entre los departamentos relacionados con la gestión de inventarios (compras, ventas, almacén) es clara y eficiente.			
	Capacitación del personal			
18	El personal encargado de la gestión de inventarios recibe capacitación adecuada y continua.			
	Liderazgo en la toma de decisiones			
19	Las decisiones relacionadas con la gestión de inventarios son tomadas de manera efectiva y con base en información relevante.			
	Adaptabilidad a cambios			
20	La dirección de la empresa se adapta rápidamente a los cambios en el entorno de negocio o en la demanda para ajustar las políticas de gestión de inventarios.			
	Establecimiento de metas			
21	Se siente involucrado en la definición de metas y objetivos en el ámbito de la dirección logística de inventarios			
	Control			
	Exactitud de inventarios			
22	Los registros de inventario coinciden de manera precisa con el inventario físico real.			
23	Los empleados de almacén rinden informes sobre los artículos vencidos, dañados y perdidos			
	Verificación física			
24	La empresa tiene contemplado las políticas de verificación física de inventarios.			
	Frecuencia de auditorías			
25	Realizan auditorías de inventario con la frecuencia y profundidad necesarias para identificar discrepancias y errores.			
	Índice de rotación de inventarios			



26	Los niveles de inventario se ajustan adecuadamente para mantener una rotación eficiente de los productos.			
	Tasa de obsolescencia			
27	La tasa de inventario obsoleto o inutilizable es baja en comparación con el total del inventario.			
	Documentos de control de inventarios			
28	El registro de los inventarios se realiza de manera oportuna y con la documentación que suministre información necesaria			



Anexo 3. Ficha de validación por juicio de expertos

Ficha de validación de contenido

I. Introducción:

A continuación, se le hace llegar el cuestionario, matriz de operacionalización de variables y matriz de consistencia. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento que permitirá recoger la información para tesis denominada Análisis de la gestión de inventarios en la empresa Servicios Generales ADJ, Chota - 2024, de ser caso, hacer las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes.

II. Instrucciones

Los criterios de validación de contenido son:

Suficiencia (pertenece a la dimensión)	Claridad (se comprende fácilmente)	Coherencia (tiene relación con el indicador)	Relevancia (es esencial incluirlo)
--	--	--	--

Donde 1=de acuerdo y 0=en desacuerdo.


Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
1. Considera usted que la empresa utiliza métodos de aprovisionamiento de inventarios	1	1	1	1	
2. La previsión de demanda que realizan coincide con la demanda real de los materiales de construcción	1	1	1	1	
3. El inventario disponible es suficiente para cubrir la demanda proyectada sin necesidad de reabastecimiento frecuente	1	1	1	1	
4. Los pedidos de reabastecimiento se realizan con la frecuencia y precisión necesarias para mantener niveles óptimos de inventario	1	1	1	1	
5. La empresa planifica las cantidades de reposición de inventarios	1	1	1	1	
6. Las responsabilidades para la gestión de inventarios están claramente asignadas y bien definidas	1	1	1	1	
7. Cuentan con planes de contingencia para enfrentar posibles interrupciones en el suministro o cambios en la demanda	1	1	1	1	
8. Los materiales y productos en almacén son codificados, clasificados y ordenados para su rápido despacho	1	1	1	1	
9. La disposición del espacio de almacenamiento es eficiente y adecuada para el tipo y volumen de inventario que manejan	1	1	1	1	



10. Existen procedimientos documentados y seguidos rigurosamente para la recepción, almacenamiento y despacho de inventarios	1	1	1	1	
11. Dentro de la empresa existe un sistema de clasificación de inventarios	1	1	1	1	
12. Conoce usted si la empresa utiliza adecuadamente el sistema periódico o permanente de inventarios	1	1	1	1	
13. La empresa utiliza sistemas de evaluación de entradas y salidas de inventarios como el PEPS, identificación específica o promedio ponderado	1	1	1	1	
14. El método de valoración adoptado por la empresa se aplica adecuadamente (método de identificación específica, PEPS, promedio ponderado)	1	1	1	1	
15. Considera usted que la empresa tiene políticas claras de recepción de los productos	1	1	1	1	
16. Considera usted que la empresa cuenta con políticas de baja de inventarios	1	1	1	1	
17. La comunicación entre los departamentos relacionados con la gestión de inventarios (compras, ventas, almacén) es clara y eficiente	1	1	1	1	
18. El personal encargado de la gestión de inventarios recibe capacitación adecuada y continua	1	1	1	1	
19. Las decisiones relacionadas con la gestión de inventarios son tomadas de manera efectiva y con base en información relevante	1	1	1	1	
20. La dirección de la empresa se adapta rápidamente a los cambios en el entorno de negocio o en la demanda para ajustar las políticas de gestión de inventarios	1	1	1	1	
21. Se siente involucrado en la definición de metas y objetivos en el ámbito de la dirección logística de Inventarios	1	1	1	1	
22. Los registros de inventario coinciden de manera precisa con el inventario físico real	1	1	1	1	
23. Los empleados de almacén rinden informes sobre los artículos vencidos, dañados y perdidos	1	1	1	1	
24. La empresa tiene contemplado las políticas de verificación física de inventarios	1	1	1	1	
25. Realizan auditorías de inventario con la frecuencia y profundidad necesaria para identificar discrepancias y errores	1	1	1	1	
26. Los niveles de inventario se ajustan adecuadamente para mantener una rotación eficiente de los productos	1	1	1	1	
27. La tasa de inventario obsoleto o inutilizable es baja en comparación con el total del inventario	1	1	1	1	
28. El registro de los inventarios se realiza de manera oportuna y con la documentación que suministre información necesaria	1	1	1	1	



III. Datos del experto:

Apellidos y nombres	Mejía Huamán Jhonner
DNI	44095288
Grado académico	Doctor
Años de experiencia	15 años
Institución	Universidad Nacional Autónoma de chota
Cargo	Docente
Fecha	25 de abril del 2025
Firma	 CPC Jhonner Mejía Huamán MAT N - 02 6955



Ficha de validación de contenido

I. Introducción:

A continuación, se le hace llegar el cuestionario, matriz de operacionalización de variables y matriz de consistencia. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento que permitirá recoger la información para tesis denominada C Análisis de la gestión de inventarios en la empresa Servicios Generales ADJ, Chota - 2024, de ser caso, hacer las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes.

II. Instrucciones

Los criterios de validación de contenido son:

Suficiencia (pertenece a la dimensión)	Claridad (se comprende fácilmente)	Coherencia (tiene relación con el indicador)	Relevancia (es esencial incluirlo)
--	--	--	--

Donde 1=de acuerdo y 0=en desacuerdo.

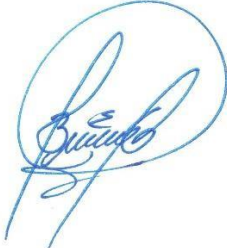
Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
1. Considera usted que la empresa utiliza métodos de aprovisionamiento de inventarios	1	1	1	1	
2. La previsión de demanda que realizan coincide con la demanda real de los materiales de construcción	1	1	1	1	
3. El inventario disponible es suficiente para cubrir la demanda proyectada sin necesidad de reabastecimiento frecuente	1	1	1	1	
4. Los pedidos de reabastecimiento se realizan con la frecuencia y precisión necesarias para mantener niveles óptimos de inventario	1	1	1	1	
5. La empresa planifica las cantidades de reposición de inventarios	1	1	1	1	
6. Las responsabilidades para la gestión de inventarios están claramente asignadas y bien definidas	1	1	1	1	
7. Cuentan con planes de contingencia para enfrentar posibles interrupciones en el suministro o cambios en la demanda	1	1	1	1	
8. Los materiales y productos en almacén son codificados, clasificados y ordenados para su rápido despacho	1	1	1	1	
9. La disposición del espacio de almacenamiento es eficiente y adecuada para el tipo y volumen de inventario que manejan	1	1	1	1	
10. Existen procedimientos documentados y seguidos rigurosamente para la recepción, almacenamiento y despacho de inventarios	1	1	1	1	
11. Dentro de la empresa existe un sistema de clasificación de inventarios	1	1	1	1	



12. Conoce usted si la empresa utiliza adecuadamente el sistema periódico o permanente de inventarios	1	1	1	1	
13. La empresa utiliza sistemas de evaluación de entradas y salidas de inventarios como el PEPS, identificación específica o promedio ponderado	1	1	1	1	
14. El método de valoración adoptado por la empresa se aplica adecuadamente (método de identificación específica, PEPS, promedio ponderado)	1	1	1	1	
15. Considera usted que la empresa tiene políticas claras de recepción de los productos	1	1	1	1	
16. Considera usted que la empresa cuenta con políticas de baja de inventarios	1	1	1	1	
17. La comunicación entre los departamentos relacionados con la gestión de inventarios (compras, ventas, almacén) es clara y eficiente	1	1	1	1	
18. El personal encargado de la gestión de inventarios recibe capacitación adecuada y continua	1	1	1	1	
19. Las decisiones relacionadas con la gestión de inventarios son tomadas de manera efectiva y con base en información relevante	1	1	1	1	
20. La dirección de la empresa se adapta rápidamente a los cambios en el entorno de negocio o en la demanda para ajustar las políticas de gestión de inventarios	1	1	1	1	
21. Se siente involucrado en la definición de metas y objetivos en el ámbito de la dirección logística de Inventarios	1	1	1	1	
22. Los registros de inventario coinciden de manera precisa con el inventario físico real	1	1	1	1	
23. Los empleados de almacén rinden informes sobre los artículos vencidos, dañados y perdidos	1	1	1	1	
24. La empresa tiene contemplado las políticas de verificación física de inventarios	1	1	1	1	
25. Realizan auditorías de inventario con la frecuencia y profundidad necesaria para identificar discrepancias y errores	1	1	1	1	
26. Los niveles de inventario se ajustan adecuadamente para mantener una rotación eficiente de los productos	1	1	1	1	
27. La tasa de inventario obsoleto o inutilizable es baja en comparación con el total del inventario	1	1	1	1	
28. El registro de los inventarios se realiza de manera oportuna y con la documentación que suministre información necesaria	1	1	1	1	



III. Datos del experto:

Apellidos y nombres	Benavides Gálvez Jhonny Biler
DNI	45647497
Grado académico	Doctor
Años de experiencia	14
Institución donde Labora	Universidad Nacional Autónoma de Chota
Cargo	Docente
Fecha de validación	02/05/2025
Firma	



Ficha de validación de contenido

I. Introducción:

A continuación, se le hace llegar el cuestionario, matriz de operacionalización de variables y matriz de consistencia. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento que permitirá recoger la información para tesis denominada C Análisis de la gestión de inventarios en la empresa Servicios Generales ADJ, Chota - 2024, de ser caso, hacer las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes.

II. Instrucciones

Los criterios de validación de contenido son:

Suficiencia (pertenece a la dimensión)	Claridad (se comprende fácilmente)	Coherencia (tiene relación con el indicador)	Relevancia (es esencial incluirlo)
---	---------------------------------------	---	---------------------------------------

Donde 1=de acuerdo y 0=en desacuerdo.

Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherenci	Relevancia	Observaciones
	1. Considera usted que la empresa utiliza métodos de aprovisionamiento de inventarios	1	1	1	
2. La previsión de demanda que realizan coincide con la demanda real de los materiales de construcción	1	1	1	1	
3. El inventario disponible es suficiente para cubrir la demanda proyectada sin necesidad de reabastecimiento frecuente	1	1	1	1	
4. Los pedidos de reabastecimiento se realizan con la frecuencia y precisión necesarias para mantener niveles óptimos de inventario	1	1	1	1	
5. La empresa planifica las cantidades de reposición de inventarios	1	1	1	1	
6. Las responsabilidades para la gestión de inventarios están claramente asignadas y bien definidas	1	1	1	1	
7. Cuentan con planes de contingencia para enfrentar posibles interrupciones en el suministro o cambios en la demanda	1	1	1	1	
8. Los materiales y productos en almacén son codificados, clasificados y ordenados para su rápido despacho	1	1	1	1	
9. La disposición del espacio de almacenamiento es eficiente y adecuada para el tipo y volumen de inventario que manejan	1	1	1	1	
10. Existen procedimientos documentados y seguidos rigurosamente para la recepción, almacenamiento y despacho de inventarios	1	1	1	1	
11. Dentro de la empresa existe un sistema de clasificación de inventarios	1	1	1	1	
12. Conoce usted si la empresa utiliza adecuadamente el sistema periódico o permanente de inventarios	1	1	1	1	



13. La empresa utiliza sistemas de evaluación de entradas y salidas de inventarios como el PEPS, identificación específica o promedio ponderado	1	1	1	1	
14. El método de valoración adoptado por la empresa se aplica adecuadamente (método de identificación específica, PEPS, promedio ponderado)	1	1	1	0	
15. Considera usted que la empresa tiene políticas claras de recepción de los productos	1	1	1	1	
16. Considera usted que la empresa cuenta con políticas de baja de inventarios	1	1	1	1	
17. La comunicación entre los departamentos relacionados con la gestión de inventarios (compras, ventas, almacén) es clara y eficiente	1	1	1	1	
18. El personal encargado de la gestión de inventarios recibe capacitación adecuada y continua	1	1	1	1	
19. Las decisiones relacionadas con la gestión de inventarios son tomadas de manera efectiva y con base en información relevante	1	1	1	1	
20. La dirección de la empresa se adapta rápidamente a los cambios en el entorno de negocio o en la demanda para ajustar las políticas de gestión de inventarios	1	1	1	1	
21. Se siente involucrado en la definición de metas y objetivos en el ámbito de la dirección logística de inventarios	1	1	1	1	
22. Los registros de inventario coinciden de manera precisa con el inventario físico real	1	1	1	1	
23. Los empleados de almacén rinden informes sobre los artículos vencidos, dañados y perdidos	1	1	1	1	
24. La empresa tiene contemplado las políticas de verificación física de inventarios	1	1	1	1	
25. Realizan auditorías de inventario con la frecuencia y profundidad necesarias para identificar discrepancias y errores	1	1	1	1	
26. Los niveles de inventario se ajustan adecuadamente para mantener una rotación eficiente de los productos	1	1	1	1	
27. La tasa de inventario obsoleto o inutilizable es baja en comparación con el total del inventario	1	1	1	0	
28. El registro de los inventarios se realiza de manera oportuna y con la documentación que suministre información necesaria	1	1	1	1	

III. Datos del experto:

Apellidos y nombres	JORRGO VÁSQUEZ FANNY DEL ROCIO
DNI	43135860
Grado académico	DOCTOR
Años de experiencia	15 años
Institución	UNACH
Cargo	DOCENTE
Fecha	25-04-2025
Firma	



Anexo 4. Base de datos para el análisis del coeficiente del Alfa de Cronbach

Sujeto	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P 10	P 11	P 12	P 13	P 14	P 15	P 16	P 17	P 18	P 19	P 20	P 21	P 22	P 23	P 24	P 25	P 26	P 27	P 28
S1	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2
S2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1
S3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3
S4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
S5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
S6	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2
S7	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2
S8	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,979	28