



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

“Evaluación del control de inventarios de la librería cristiana “El Shaddai” – Chimbote,  
2019”

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
CONTADOR PÚBLICO**

**AUTORAS:**

Salazar Crispin, Jhoulleysi Lizeth (ORCID: 0000-0002-1159-6263)

Vasquez Loreto De Marchena, Thalia Lucero (ORCID: 0000-0001-7196-4104)

**ASESOR METODOLÓGICO:**

Dr. Mucha Paitan, Ángel Javier (ORCID: 0000-0003-1411-8096)

**ASESOR TEMÁTICO:**

Dr. Ramirez Garcia, Jaime Roberto (ORCID: 0000-0002-7795-7471)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

FINANZAS

**Chimbote – Perú**

**2019**

## **Dedicatoria**

Dedico este trabajo, en primer lugar, a Dios, por la vida que me da, y me permite llegar al final de este proyecto.

A mi querida madre Carmen Crispín Valera, por su amor, su apoyo incondicional, su esfuerzo y dedicación como madre, esposa y maestra.

A mis hermanos: Antony y Fernando, porque los amo y son ejemplo de buenos padres, que se esfuerzan por sacar adelante a su familia.

A mis pequeñas hermanas mellizas Susana y Angie Salazar Crispin, a quienes amo mucho y están presentes en cada momento de mi vida.

Y se lo dedico especialmente a mi padre, por su apoyo económico para realizarme como profesional, porque ha creído y cree que puedo lograr mis metas.

*Salazar Crispin, Jhoulleysi Lizeth*

## Dedicatoria

Dedico este trabajo, principalmente a Dios, por haberme dado la vida y darme la fortaleza en este reto profesional.

A mi madre Tomaza Loreto Aguirre, por ser el pilar más importante y por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional.

A mi esposo Julio Marchena Flores, que está junto a mí en el camino de la vida y me da su respaldo incondicional.

A mi amigo Marco Caballero, que me brinda sus consejos para salir adelante.

A mi tía Julia Loreto Aguirre, a quien quiero mucho, agradecer su ayuda en momentos importantes

A mi hermanito Sergio, porque lo amo mucho.

Y a mi compañera Jhoulleysi, porque sin el equipo que formamos, no hubiéramos logrado esta meta.

*Vasquez Loreto de Marchena, Thalia Lucero*

## **Agradecimiento**

Gracias a Dios por permitirme llegar al final de éste trabajo, y porque, aunque no lo pueda ver, sé que está presente en cada momento de mi vida, él es mi mejor amigo, y me da las fuerzas para seguir adelante.

Gracias a mis asesores, al Dr. Ángel Mucha Paitán, por su enseñanza, atención, amabilidad, dedicación, motivación, criterio y aliento, sobre todo por las debidas correcciones a este trabajo de investigación, ha sido un privilegio tenerlo como guía, de igual manera a mis asesores temáticos, al Dr. Jaime Ramírez García y a mi asesor de proyecto en el IX ciclo, al Mg. Ángel Rodríguez, quienes cumplieron un rol muy importante, revisando el proceso de la tesis, y por haberme brindado de su conocimiento para mejorar el trabajo.

Gracias a mis padres, por confiar, creer en mí y en mis expectativas, gracias a mi madre por acompañarme en algunas largas noches de estudio, las traspasadas, que fueron agotadoras noches en las que su compañía y la llegada de una fruta, un té o algo para comer eran para mí como agua en el desierto; y gracias a mi padre por su apoyo económico, además por siempre desear y anhelar lo mejor para mi vida.

Gracias a mi amiga y hermana en Cristo, a Guisella Domínguez Reyes, quién me apoyó en este trabajo, dando datos importantes de su empresa, gracias por su disponibilidad, su cariño y aprecio hacia mi persona.

Gracias a mis hermanos en Cristo de la Iglesia evangélica “Jesucristo Camino de Vida”, por su amor, por sus oraciones constantes y palabras citadas en la Biblia, que siempre me recuerdan que no estoy sola, que Dios es mi fortaleza, mi ayuda para seguir adelante y que él tiene planes perfectos para mí y c/u de sus hijos.

Y finalmente gracias a la Universidad César Vallejo, a todas las personas que fueron partícipes de este proceso, ya sea de manera directa o indirecta, gracias a todos ustedes, que fueron responsables de dar un pequeño aporte, que el día de hoy se ve reflejado en la culminación de mi paso por la Universidad.

*Salazar Crispin, Jhoulleysi Lizeth*

## **Agradecimiento**

Dios, tu amor y bondad no tiene fin, me permites sonreír ante todos mis logros, que son resultados de tu ayuda, cuando caigo y me pones a prueba, aprendo de mis errores y me doy cuenta que todo tiene solución y solo es una enseñanza para mejorar como ser humano y crecer de diversas maneras.

Este trabajo de tesis ha sido una gran bendición en todo sentido y te lo agradezco padre, no cesan mis ganas de decir que es gracias a ti que esta meta está cumplida.

Gracias por estar presente no solo en esta etapa tan importante de mi vida, sino en todo momento ofreciéndome tu amor.


Me van a faltar páginas para agradecer a las personas que se han involucrado en la realización de este trabajo, sin embargo, merecen reconocimiento especial, mi madre y mi esposo que con su amor y motivación me ayudaron a culminar mi carrera universitaria, dándome el apoyo suficiente para no decaer cuando todo parecía complicado e imposible.

Así mismo, agradezco infinitamente a cada integrante de mi familia que con sus palabras me brindaron seguridad y fuerza de salir adelante. De igual forma agradezco a mi asesor metodológico Ángel Javier Mucha Paitán, el mejor en su campo, porque gracias a sus consejos y correcciones hoy puedo culminar este trabajo. A los asesores temáticos Mg. Jaime Ramírez García y Ángel Rodríguez Castro, que me han visto crecer como persona y gracias a sus conocimientos hoy puedo sentirme dichosa y contenta.

Gracias.

*Vasquez Loreto de Marchena, Thalia Lucero*

## Página del Jurado

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS</b>	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	---------------------------------------	---

El jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a)

*Inoullaysi Lizeth Salazar Crispin - Thalia Lucero Vasquez Loreto de Marchena*

cuyo título es:

*Evaluación del Control de Inventarios de la Librería  
Cristiana "EL SHADDAI" - Chimbote, 2019*

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: *17* (Número).....  
*Dieciséis* (Letras).

Chimbote *10* de *Julio* Del *2019*.



PRESIDENTE  
*Saine Romínez García*

  
D<sup>o</sup> Daniel Mocha  
SECRETARIO

VOCAL

## Declaratoria de autenticidad

Yo, Salazar Crispin Jhoulleysi Lizeth con DNI N° 48164795 y mi compañera Vasquez Loreto de Marchena Thalia Lucero con DNI N° 46957273, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Contabilidad, declaramos bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presentan en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Chimbote, 03 de Julio del 2019



.....  
Salazar Crispin Jhoulleysi Lizeth

48164795



.....  
Vasquez Loreto de Marchena Thalia Lucero

46957273

## Índice

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iv
Página del Jurado.....	vi
Declaratoria de autenticidad .....	vii
Índice .....	viii
RESUMEN .....	ix
ABSTRACT .....	x
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MÉTODO.....	11
2.1. Tipo y diseño de investigación.....	11
2.2. Operacionalización de variables.....	11
2.3. Población, muestra y muestreo.....	12
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	12
2.5. Procedimiento para recolección de datos .....	13
2.6. Método de análisis de datos .....	13
2.7. Aspectos éticos.....	13
III. RESULTADOS .....	14
IV. DISCUSIÓN.....	29
V. CONCLUSIONES .....	32
VI. RECOMENDACIONES .....	33
REFERENCIAS .....	34
ANEXOS .....	37



## RESUMEN

El objetivo general de la tesis, fue desarrollar una evaluación del control de inventarios y una propuesta de un sistema de control de inventarios en la librería cristiana “El Shaddai”, y los objetivos específicos fueron: Describir, analizar y elaborar una propuesta de un sistema de control de Inventarios para la librería cristiana.

La investigación que se llevó a cabo fue de tipo descriptivo y así como también se realizó un diseño no experimental descriptiva porque se describió el estado actual de la empresa y propositiva porque se propuso un sistema de control de inventarios para la librería, y por otra parte; de la población se tomó una pequeña muestra, siendo los documentos y personal de las áreas administrativa y de ventas de la librería cristiana “El Shaddai” del primer mes del año 2019.

Los instrumentos utilizados para la recolección de datos fueron la guía de observación y la guía de entrevista, que fueron aplicados al administrador y al personal del área de ventas de la librería, y gracias a ello pudimos llegar a los principales resultados: La librería no tiene ningún control para las entradas y salidas de su mercadería, es por eso que la empresa no sabe la cantidad de productos con los que cuenta, esto también debido a que no hay una persona encargada en el área de almacén.

Finalmente, se llegó a las siguientes conclusiones: La empresa carece de un correcto control de sus inventarios, también presenta fallas en las actividades del almacén para hacer el despacho y a su vez deficiencias en el servicio de atención al cliente, debido a la demora en encontrar el artículo requerido, además no tiene información clara y oportuna del ingreso y salida de los productos de almacén, tampoco de la mercadería faltante y con los que cuenta la librería para la venta, como consecuencia de esto, no se permite el desarrollo eficiente de la empresa, y para mejorar éstos problemas en la librería cristiana, se le propuso aplicar los sistemas: ABC y el método de la 5 S Japonesas para el correcto control de sus inventarios, además de documentos como el Kárdex para un correcto registro de su mercadería.

**Palabras Clave:** Control, inventarios, control de inventarios, librería.

## ABSTRACT

The general objective of the thesis was to develop an inventory control evaluation and a proposal for an inventory control system in the Christian bookstore "El Shaddai", and the specific objectives were: Describe, analyze and elaborate a proposal for a system of inventory control for the Christian bookstore.

The research that was carried out was of a descriptive type and as well as a non-experimental descriptive design was carried out because the current state of the company was described and proposed because an inventory control system for the bookshop was proposed and, on the other hand; of the population a small sample was taken, being the documents and personnel of the administrative and sales areas of the Christian bookstore "El Shaddai" of the first month of the year 2019.

The instruments used for the data collection were the observation guide and the interview guide, which were applied to the administrator and the sales staff of the bookstore, and thanks to this we were able to reach the main results: The library does not have No control for the entry and exit of your merchandise, that's why the company does not know the amount of products it has, this also because there is no person in charge in the warehouse area.

Finally, the following conclusions were reached: The company lacks a correct control of its inventories, it also has flaws in the activities of the warehouse to make the dispatch and in turn shortcomings in the customer service, due to the delay in finding the required article, in addition, does not have clear and timely information of the entry and exit of the warehouse products, nor of the missing merchandise and with which the bookstore has for sale, as a consequence of this, the efficient development of the company, and to improve these problems in the Christian bookstore, it was proposed to apply the systems: ABC and the Japanese 5 S method for the correct control of their inventories, as well as documents such as the Kárdex for a correct registration of their merchandise.

**Keywords:** Control, inventories, inventory control, bookstore, system.

## I. INTRODUCCIÓN

Actualmente las mypes no aplican aspectos importantes para el funcionamiento de la empresa como el control de inventario, por falta de conocimiento de métodos de inventarios y falta de registros.

Los empresarios en su mayoría no logran cumplir con la supervisión de las operaciones de compra y venta de existencias, no detallan los ingresos y salida de mercadería en el almacén, teniendo como consecuencia la pérdida de productos e incluso la de clientes por falta de stock; su preocupación general es generar ganancias.

Los problemas de control de inventarios ocurren con frecuencia en todos los tipos de empresas, ya sea en una pequeña, mediana o hasta almacén de entidades internacionales, ya que esta dificultad puede ocasionar pérdidas económicas para la entidad.

Según Afonso (2013), menciona:

El control de inventario es un componente demasiado sustancial en pequeñas y medianas compañías; ya que una mala gestión, puede crear usuarios disgustados por el incumplimiento de la venta, también de ocasionar inconvenientes financieros que tienen la posibilidad de llevar a la compañía a la quiebra.

A nivel internacional, según Condori (2015), menciona que:

En el país de Bolivia, localidad de La Paz, está localizada “La Organización Pan de Vida”, encargada de la adquisición y venta de libros al por mayor y menor, la compañía maneja tres sucursales de librerías de material católico, entre el variado depósito de materiales que distribuye como librería están primordialmente los libros, además películas, música, manualidades y regalos, entre varios otros. La librería tiene bastantes inconvenientes y adversidades, puesto que no tiene un sistema de control de inventarios correcto, al no tener información de los productos más vendidos o los productos que ya se agotaron, se retrasan los pedidos y compras en perjuicio de los suministradores, ocasionando demoras a las solicitudes y demandas de sus usuarios, además en oportunidades el material se extravía y no se tiene control de cuánto material se pierde, además el plantel de ventas ejecuta la capacidad de almacenero, por éstas irregularidades nombradas, la rentabilidad de la compañía se ve estancada sin un desarrollo.

En base a Morla y Yagual (2016), mencionan que:

En la librería Montalvo S.A localizada en la ciudad de Guayaquil, país de Ecuador, el estado de la compañía, revela falacias en el control de inventarios, debido al incremento excesivo de las existencias en el comercio por ignorancia e incremento de costos asociados a éstos, ocasionando mermas y/o desmedros que afectan la liquidez de la compañía y ubicación en el mercado.

A nivel nacional, de acuerdo a Zavala y Soria (2013), relatan que:

La Librería “El Inka”, localizada en la ciudad de Tarma, es una pyme donde hay fallas en las anotaciones y control de mercadería, este se transporta de forma defectuosa, porque el control es muy incierto, por esto la compañía necesita de un sistema de control de existencias para que efectivamente se lleve un control de la mercadería que ingresa y sale de almacén, con esto, se evitarían los inconvenientes que se muestran comúnmente, como lo es, la falta de algún producto y esto ocasione caos para el sector donde se está requiriendo, como además se evitaría que alguna existencia fuera robada y no se note el faltante, como va en la actualidad por la manera como es dirigida el control. Las ventas disminuyen por estos componentes de control y alojamiento de sus productos que se dan. Un método de control de inventario sería parte de la satisfacción posible para perfeccionar las ventas recientes y de las futuras.

Según Tincopa (2017), menciona:

En la localidad de Trujillo, la entidad comercial Book Center SAC, cuya labor es la adquisición y comercialización por mayor y menor de servibles de escritorio, papelería, revistas, libros, regalos y abastecimientos de impresoras. Tiene un sistema de emisión de comprobantes mixto (manual y computarizado). La compañía no tiene un método de control de inventarios correcto y no consiguen equipos correctos que posibilite llevar controles computarizados para mejorar y hacer más ágil el logro de información y rastreo de la actividad de los artículos encontrados en almacén.

A nivel local, el problema de investigación se presenta en la librería cristiana “El Shaddai” que se encuentra localizada en Jr. Alfonso Ugarte 705-Chimbote, se dedica a la adquisición y ventas de mercadería cristiana, con gran demanda en biblias, libros, discos, etc. En la actualidad esta empresa está pasando por dificultades respecto al atento manejo

del control de sus existencias, en primer lugar porque no hay un encargado en el área de almacén, debido a eso y al no contar con un control, acumulan mercadería para su próxima venta sin tener en cuenta los artículos con mayor prioridad, y la falta de stock de artículos con mayor rotación, además no hay anotaciones de los ingresos y salidas de las existencias al instante de la adquisición o venta de las mismas, sus inventarios no son codificados y no tienen anotado la cantidad precisa que hay en almacén, así mismo, tiene problemas con el orden ya que se encuentran productos por los pasillos del almacén o zonas que en un principio no están destinadas a almacenar mercadería, puesto que no existen manuales y/o procedimientos eficaces con respecto al correcto control del inventario en el almacén. A causa del incremento proporcionado de la mercadería en el almacén por la ignorancia y falta de registro, la librería cristiana “El Shaddai” revela desmedros que perjudican la solvencia de la entidad, su localización en el mercado, el crecimiento de su cartera de clientes y ventas. Es necesario que ésta librería cristiana incorpore un método hacia el atento control de sus inventarios, puesto que es de mucha importancia para el desarrollo de la empresa.

En trabajos previos a nivel internacional, el autor Gómez (2016), en su tesis titulada “Modelo de planificación y control de Inventarios para una librería y papelería”, desarrollados en la Universidad de San Carlos en Guatemala, llegó a las siguientes conclusiones:

La librería y papelería carece de un correcto control de sus inventarios, composición organizacional y de cursos administrativos, circunstancia que incita ineficiencia operativa en la ejecución de actividades y funciones. La falta de registros y controles de los productos terminados en la librería y papelería, hace que no se cuente con información exacta que sirvan de base para realizar predicciones de venta y que no se considere el control de cada uno de los artículos que están en espera de ser demandados. La empresa tiene dentro de sus inventarios el rubro correspondiente a la parte de cuaderno en cantidades suficientes para cubrir las ventas del siguiente periodo, por lo que no debe realizar adquisiciones de dicho artículo.

De acuerdo a Hernandez (2013), en su tesis de título “Propuesta de mejora en el sistema de control de Inventarios para la compañía Cemprot C.A para alcanzar la eficacia en el control de existencias” desarrollado en la Universidad de Carabobo en Venezuela, llegó a las siguientes conclusiones:

La compañía Cemprot C.A, responsable de la adquisición y despacho de artículos en general, principalmente de libros y servibles de oficina al por mayor y menor, mostró faltas en el servicio de asistencia al cliente, errores en diligencias del almacén, escasez de mercadería a fin de lograr cumplir las ventas y administración indebida de productos. La causa del inconveniente radica en la carencia de establecer, ordenar, cifrar y controlar la administración de las existencias debido a la carencia de utilización de formatos correctos en la utilización y separación de productos deteriorados; lo que genera que las operaciones cotidianas de las mercancías se hagan sin soportes correctos, lo cual crea desorden al almacenero que trabaja en el sector implicado. La carencia de división de funcionalidades, limitación de compromisos; o sea que los métodos de existencias tangibles, perpetuos y el desarrollo de adquisición, son desplegados por el plantel no facultado, la falta de métodos fundamentales establecidos de manera correcta, por ello se aprecia el desorden en el sector de almacén, debido a que la mayor parte de las existencias no tienen un sitio propio de alojamiento, lo que crea desarreglo; todo lo mencionado trae como resultado disminución de usuarios y clase monetaria como hurto, pérdida de tiempo al detectar los artículos, lo que causa algunas adversidades al instante de ordenar, adquirir o vender la mercadería.

A nivel nacional, en base a Tarazona (2016), en su tesis titulada “El control de Inventarios y la rentabilidad de la Distribuidora Ícaro SAC Huaraz”, desarrollado en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote en la ciudad de Huaraz, llegó a las siguientes conclusiones:

En el estudio llevado a cabo sirve de referencia para mostrar que al hacer un preciso control de existencias, avala una optimización en los efectos económicos de las entidades; así como se ha descrito el control de Inventarios en la Distribuidora Ícaro SAC, se demostró que para conseguir un correcto control de inventarios hay que tener procesos y reglas precisamente establecidas que permitan hacer mejor eficientemente las ocupaciones llevadas a cabo en la compañía, que usando un óptimo control de inventarios y un óptimo control de Kárdex, influirá a una aceptable rentabilidad en la compañía. En la distribuidora Ícaro SAC Huaraz, las ocupaciones de control de inventarios no se llevan a cabo persiguiendo métodos debidamente determinados. De esta forma, carece de un manual de funcionalidades, por tanto, causa duplicación de

labores, también origina una más grande carga laboral, tiempo perdido y desorden en el avance de las ocupaciones, tristemente no se tiene personal solicitado de forma exclusiva en este sector, frecuentemente el solicitado puede ser un trabajador de compras o de ventas.

Según Pérez y Laisth (2017), en su tesis titulada “Propuesta de mejora del sistema de control de Inventarios y su incidencia en la gestión de la empresa Good Book SAC de la ciudad de Trujillo”, desarrollado en la Universidad Nacional de Trujillo, llegaron a las siguientes conclusiones:

La circunstancia de hoy de la compañía Good Book SAC, mostró que no tiene reglas y métodos relacionados a control de inventarios documentado, como consecuencia todas las ocupaciones se construyen de forma empírica y son valoradas según el método del superior de sector. El desconocimiento del índice de rotación de existencias y falta de utilización de reglas particulares para ofrecer salida a aquellas mercaderías de lenta rotación ha causado que, precisamente el 10% del total de existencias almacenadas en la actualidad hayan sufrido desmedro por el extenso tiempo que están almacenadas, lo cual deviene en abundantes pérdidas de dinero y costos de almacenaje para la compañía. Hay un descuadre entre los reportes por toma de inventarios físicos y los saldos que revela el sistema informático, ello gracias a la discontinuidad con la que se ejecuta la toma de inventarios físicos (se hacen de forma anual), lo cual no facilita ubicar fallos y evaluarlos oportunamente. La compañía no transporta un control de aquellas existencias que han sufrido desmedros, ni se les dió el régimen contable y tributario correcto, para enviar estas existencias al gasto y ofrecer de baja del sistema donde todavía aparecen como accesibles para la venta. La compañía no tiene correctos formatos de control para la transferencia interna de existencias, lo cual repercute en el cumplimiento y ocasión del abastecimiento de existencias del almacén central a las sucursales.

A nivel local, de acuerdo a Molina (2017), en su tesis titulada “Evaluación de las entradas y salidas de los Inventarios y Propuesta de un Sistema de Control de Inventarios para la empresa Ofischool EIRL-Chimbote 2017”, desarrollado en la Universidad Cesar Vallejo-Nuevo Chimbote, llegó a las siguientes conclusiones:

Se detalló el registro de entradas y salidas de los inventarios de la compañía Ofischool EIRL y se llegó a la conclusión que ésta no tiene ningún registro o cuaderno de notas exacto o sistematizado para detectar los artículos que ingresan o van de la entidad; lo cual propicia el robo o pérdida de los productos. Además, al investigar los registros de ingresos y salidas de la mercadería se demostró que la compañía no posee anotaciones exactas de todas las existencias con la que cuenta y menos tiene definido cuáles son los artículos con más grande circulación, generando frecuentemente la adquisición de artículos con sobre depósito en otras ocasiones quedando desprovistos de productos con más grande demanda, produciendo de esta forma la discrepancia y pérdida de usuarios. Se expone una iniciativa de utilización de una lista de inventario persistente valorizado para esos artículos con más grande giro y con más costo de capital para la compañía, por tanto, va a servir para poseer un excelente control de inventarios, también llevar a cabo un Manual de Organización y Funcionalidades (MOF), a fin de evadir repetición de funcionalidades y posteriormente reunir y cifrar los artículos de acuerdo a su utilización a fin de hacer más simple la localización.

Es necesario tener presente las siguientes teorías que aclaran y fundamentan teóricamente la tesis, acerca de la variable “inventarios”, el autor Zapata (2014), menciona que:

“Se determina un inventario como la aglomeración de materias primas, productos en desarrollo, productos finalizados o mercadería en cuidado, que más adelante se utilizarán para agrandar una demanda futura”

En la opinión de Correa (2015), considera que:

Es primordial en las compañías que sostengan sus existencias fijamente controlado, custodiado y arreglado, puesto que de éste es dependiente el abastecer y repartir como corresponde lo que se mantiene, destinándolo a distribución en el instante correcto. Sin lugar a dudas, para toda clase de compañía se concibe importante las mercaderías, puesto a que la base de todas las entidades radica en la adquisición y despacho de recursos y servicios, originándose primordial la presencia de los inventarios, de modo que van a iniciar un correcto control en los productos y a la misma vez tomar decisiones sobre la circunstancia financiera de la compañía.



El Control de Inventarios, según Sierra, Acosta, Guzmán y García (2015), mencionan:

“Es el poder que sostiene sobre los activos o existencias correspondientes a una entidad”(p.6).

La importancia del control de Inventarios, según Lopez (2014), considera:

Precisión y disposición de información en el mismo instante, siempre hay que tener seguridad del inventario exacto con el que se cuenta. Afirma tu abastecimiento para un excelente servicio al cliente y la continuidad de ventas, es requisito evadir el desabastecimiento(p.13).

Los métodos de valoración de inventarios, según Lopez (2015), define:

El Procedimiento PEPS (Primeras Entradas, Primeras Salidas), se apoya en la hipótesis que los primeros productos en ingresar son los primeros en salir, ósea lo primero que se adquiere es lo primero que se despacha, por lo cual los productos al terminar cada ejercicio son los últimos, quedando apuntados a últimos costos de compra. El fluido de precios no concordará siempre, con el fluido verdadero de mercaderías; es decir, los precios ambiguos son lo primordial que se utilizan para fines contables, libremente del verdadero fluido físico de mercadería, no obstante, el procedimiento tiene la posibilidad de ser principalmente cierto cuando se habla de artículos perecederos(p.35).

Guerrero (2017), menciona que:

El Método UEPS (Últimas Entradas Primeras Salidas), atribuye valor a los inventarios bajo la suposición que los productos que se consiguen al último son los primeros en usarse o venderse, entonces, el valor de la existencia despachada quedará valuado a los últimos costos de adquisición con los que fueron comprados la mercadería(p.30).

En la opinión de García (2015), define:

Promedio Ponderado, este procedimiento radica en saber un cociente, sumando los valores que ya están en el inventario con los precios de las novedosas compras, para después fraccionar entre la cifra de unidades que ya están en el inventario introduciendo tanto los del principio que ya están, como los de la novedosa

adquisición. Este promedio puede hacerse quincenario, mensualmente, o según lo determine la compañía(p.35).

El Sistema de Control de Inventarios, en la opinión de Pérez (2006), menciona que:

Provee la composición estructural y reglas efectivas para sostener y vigilar los materiales que se guardarán. El sistema es consciente de organizar y percibir los bienes, dirigir la posición de los materiales y de seguir lo que se ha coordinado, que cantidad y a quién(p.27).

En cuanto a la importancia de un buen sistema de control de inventarios, de acuerdo con Mora (2011), afirma:

Disminuye al mínimo la oportunidad de los atrasos por la producción. Descarta duplicidad de pedidos y estimula el preferible uso de los materiales por medio de transacciones entre departamentos y/o empresas. En las compras, tienen la posibilidad de lograrse descuentos y bajar en los costos y/o costos de envío; es fundamental para la contabilidad más que nada la contabilidad de los costos. Disuadir a la gente poco íntegra, que tuvieran fin de quitar o robar. Disminuye al máximo las pérdidas por pésimos ajustes(p.60).

Los tipos de sistemas de control de inventarios, según Laveriano (2010) considera:

Sistema de Inventario Permanente, también conocido como perpetuo, facilita un control recurrente de los inventarios, al llevar el registro de cada unidad que entra y sale del almacén. Este control se genera por medio de tarjetas de nombre Kárdex, en que se coloca las anotaciones de cada unidad, su costo de adquisición, la data de compra, el precio del ingreso y salida de cada uno de los productos y la fecha en que se quita del inventario. De esta manera, en todo instante podemos comprender el monto exacto de las existencias y el costo de venta(p.19).

De acuerdo a Machado (2015), define:

Sistema de Inventario Periódico, como su nombre lo sugiere, ejecuta un registro cada preciso tiempo, y para eso es requisito llevar a cabo un conteo presencial de toda existencia que existe en almacén. Para lograr saber con precisión la proporción de inventarios accesibles en una fecha cierta. Con el empleo de este sistema, la compañía no podrá saber en el preciso instante la cantidad de sus mercancías, ni cuanto es el

valor de la mercadería despachada. El sistema de inventarios por periodo, al no ejercer un control recurrente, es un sistema que posibilita la pérdida de los inventarios. Únicamente se tienen la posibilidad de llevar a cabo seguimientos y confirmaciones en el final de un tiempo cuando se hacen los conteos físicos, lo cual facilita o posibilita probables estafas(p.22).

El Kárdex, de acuerdo a Ballesteros (2006), define:

El Kárdex es una tarjeta en la que se toma anotaciones, basado en la documentación correspondiente, las actividades de compra y venta de los productos que nos va a ayudar a conseguir de manera instantánea su saldo tangible, así como su costo correspondiente.

El almacenamiento, según Villaroel (2012), define:

“Es un sector físico que cumple determinados requisitos y que, estructurada de forma lógica y sistemática, se destina a la recepción, aceptación, custodia, conservación y organización o de los bienes que van a usarse para la producción o el servicio”(p.10).

Los beneficios de un correcto almacenamiento, de acuerdo a Castro (2017), menciona que:

Disminuye los gastos de comercio. Optimización del servicio al cliente por medio de la prontitud del desarrollo de administración de demandas. Perfecciona las actividades en el almacén, facilitando datos de inventarios justos y con transparencia que disminuyen las labores administrativas. Mejora la organización del comercio y el uso del espacio(p.10).

Zonas del almacén, de acuerdo con Bustamante (2015), argumenta que:

Puede dividirse en Recepción: región donde se hacen las ocupaciones del desarrollo de recepción; Alojamiento o reserva: Región destino de los materiales acumulados; Organización de demandas: Región donde son colocadas las existencias tras pasar por la zona de almacenamiento, para ser preparadas para despacho; Salida o verificación: Región donde se promueve la expedición y la intervención final de las mercancías; Paso o maniobra: regiones predestinadas al paso del personal o aparatos; Oficinas: Región destinada a la localización de puestos de labores auxiliares a las operaciones propias de almacenamiento.

Para el cumplimiento de los objetivos, se formuló el siguiente problema de investigación: ¿Cómo se presenta el control de inventarios en la librería cristiana “El Shaddai” – Chimbote, 2019?

El trabajo de investigación se justifica, antes que nada por medio de justificación teórica, dado que se aportó teorías y conceptos relacionados a la variable control de inventarios, y en segundo lugar la justificación metodológica, gracias a que se aportó información por medio de los instrumentos de recolección de información así como la guía de observación, guía de entrevista y guía de análisis documental, los cuales sirvieron como soporte para las variables de estudio; finalmente hay una justificación práctica, dado que la investigación permitió comprender la problemática en relación al control de los inventarios en la Librería Cristiana “El Shaddai”, por consiguiente se planteó una propuesta de un sistema de Control, con la intención de poder asistir al personal de la librería cristiana.

En la presente tesis, se tuvo como objetivo general: Desarrollar una evaluación del control de inventarios y propuesta de un sistema de control de inventarios en la librería cristiana “El Shaddai”- Chimbote, 2019.

Y tiene como objetivos específicos lo siguiente:

Describir el control de inventarios de la librería cristiana “El Shaddai”- Chimbote, 2019.

Analizar el control de inventarios de la librería cristiana “El Shaddai”- Chimbote, 2019.

Elaborar una propuesta de un sistema de control de inventarios para la librería cristiana “El Shaddai”- Chimbote, 2019.

Por la naturaleza de la indagación, no merece que contenga hipótesis. Según Hernández, Fernández y Baptista (2010), nos relatan:

“No todas las indagaciones cuantitativas sugieren hipótesis. El suceso de que formulemos o no hipótesis es dependiente de un aspecto primordial: la persecución inicial del análisis”(p.92).

## II. MÉTODO

### 2.1. Tipo y diseño de investigación

El tipo de investigación que se efectuó es descriptivo, y con diseño no experimental porque las variables no han sido manipuladas, por ello el diseño descriptivo – propositivo ya que se describió el proceso del control de inventarios de la librería cristiana “El Shaddai”, por ser la variable de estudio, por consiguiente, se tiene como propuesta implementar un sistema de control.

<b>M - O - P</b>
------------------

Donde:

**M:** Librería Cristiana “El Shaddai”.

**O:** Control de Inventarios de la Librería Cristiana “El Shaddai”.

**P:** Propuesta de un sistema de control de Inventarios para la Librería Cristiana “El Shaddai”.

### 2.2. Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	ESCALAS DE MEDICIÓN
<b>CONTROL DE INVENTARIOS</b>	Según Portal (2010) prescribe que los inventarios son activos poseídos para ser vendidos en el curso habitual de la operación o activos en desarrollo de producción con vistas a venta o además activos con apariencia de materiales o abastecimientos que van a ser extenuados en el desarrollo de producto o la asistencia de servicios.	Inventario tiene relación a las mercaderías, productos, y/o artículos con las que cuenta una entidad, y agrandar una futura venta.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Manejo de registros.</li> <li>- Infraestructura del almacén.</li> <li>- Organización y Funciones.</li> </ul>	<b>NOMINAL</b>

## 2.3. Población, muestra y muestreo

### 2.3.1. Población

Documentos y trabajadores, desde el inicio de sus actividades de la Librería Cristiana “El Shaddai” marzo del 2016 al 2019.

### 2.3.2. Muestra

Documentos que permitió el control de inventarios y personal de las áreas administrativa y de ventas de la Librería Cristiana “El Shaddai” del primer mes del año 2019.

### 2.3.3. Muestreo

Se utilizó el muestreo no probabilístico o intencional donde las investigadoras han dirigido la muestra de estudio por ciertos criterios de conveniencia.

## 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

<b>Técnica</b>	<b>Instrumento</b>
<b>Observación</b> Según Cerda (1993) menciona que: Es un procedimiento simple de utilizar, es el medio favorito de los estudiosos sociales, y básicamente la ciencia inicia su procedimiento de conocimiento a través de la observación, dado que es la forma más directa e instantánea de conocer los fenómenos y las cosas(p.237).	<b>Guía de Observación</b> Este instrumento se utilizó a fin de recoger información por medio de la técnica de observación a la administración de los inventarios en la empresa en estudio.
<b>Entrevista</b> Según Cerda (1993) menciona que: Es una conversación que tiene un objetivo muy definido, y este propósito se proporciona en funcionalidad del tema que se inspecciona. Generalmente se expone como un desarrollo de transferencia de ofrecer y mantenerse informado, de pregunta-respuesta, de emisor-receptor, hasta lograr los objetivos que se propongan los estudiosos(p.259).	<b>Guía de Entrevista</b> Con el siguiente instrumento se ha podido indagar más intensamente los inconvenientes que hay con el manejo de los inventarios.

<b>Análisis Documental</b>	<b>Guía de Análisis Documental</b>
<p>Según Castillo (2005) menciona que:</p> <p>“Es una intervención estudiosa que otorga sitio a un archivo suplementario que trabaja como mediador de indagación reconocido entre el clasificador propio y el cliente que pide informe. El título intelectual es porque el documentalista debe hacer un desarrollo de interpretación y examen de la averiguación de documentos y después simplificarlo”(p.20)</p>	<p>El siguiente material se utilizó a fin de registrar averiguaciones sobre documentos o procesos que utilizan en la librería para el control de sus existencias.</p>

#### **2.4.1. Validación del instrumento**

Se utilizó el juicio de expertos que son tres especialistas conocedores del tema para validar los instrumentos que se usó en la investigación, que son la guía de observación, guía de entrevista y la guía de análisis documental, éstos corrigieron y evaluaron dichos instrumentos, a fin de obtener un instrumento fiable y adecuado para la recolección de datos.

#### **2.5.Procedimiento para recolección de datos**

Se elaboró la guía de observación y guía de entrevista a fin de que sean aplicadas a la muestra de estudio.

Se aplicó el instrumento de la entrevista a la administradora y a la vendedora de la librería cristiana “El Shaddai”.

Se recolectaron los datos, se analizaron e interpretaron los resultados obtenidos.

Se elaboró el informe final.

#### **2.6.Método de análisis de datos**

En el presente trabajo de investigación se utilizó la estadística descriptiva, representado con tablas y su respectivo análisis de los instrumentos, que son la guía de observación y guía de entrevista, que contienen los resultados encontrados.

#### **2.7. Aspectos éticos**

En el presente trabajo de investigación se respetó la autoría, ya que se puede observar el correcto citado en APA en toda la información encontrada.

El trabajo de investigación no afectó la susceptibilidad de las personas o áreas investigadas al tema de investigación en la librería cristiana “El Shaddai”.

El trabajo de investigación no afectó al Medio Ambiente.

### III. RESULTADOS

#### 3.1. DATOS GENERALES DE LA EMPRESA



<b>NOMBRE DE LA EMPRESA</b>	LIBRERIA CRISTIANA “EL SHADDAI”
<b>NÚMERO DE RUC</b>	10451991219
<b>INICIO DE ACTIVIDADES</b>	10/07/2016
<b>ACTIVIDADES ECONÓMICAS</b>	Venta al por mayor y menor de libros, periódicos y artículos de papelería en comercios especializados
<b>DOMICILIO FISCAL</b>	Jr. Alfonso Ugarte – Nro. 705 – CASCO URBANO – ANCASH – SANTA – CHIMBOTE
<b>REPRESENTANTE LEGAL</b>	DOMINGUEZ REYES GUISELLA HELEN



### 3.2. RESEÑA HISTÓRICA

La librería cristiana EL SHADDAI, se constituyó hace 3 años en la ciudad de Chimbote como persona natural afecto al Nuevo Rus e inició sus actividades en el año 2016, fue constituido por la Sra. Guisella Helen Domínguez Reyes (Gerente General), dedicándose a la venta por mayor y menor de todo material cristiano, instrumentos musicales y Usb's. La idea de incursionar en este negocio comenzó cuando la Sra. Guisella trabajaba en el área de caja, ventas e incluso almacén en la librería cristiana Casa de la Biblia, por un periodo de 5 años y fue aprendiendo todo el movimiento de la empresa, incluso por el tiempo que llevaba, los clientes le tomaron mucho cariño y siempre le consultaban a ella por cualquier Biblia o libro, ya que era ella quien solía hacer las llamadas a los proveedores para solicitar nuevo material, de esta manera idealizó su propia empresa, puesto que observó la fuerte demanda que tenía la librería cristiana, teniendo así buenos ingresos.

En la actualidad tiene solo 3 trabajadores, su capital está conformado por 5,000 Nuevos soles, representado por 5,000 acciones.

#### PRODUCTOS QUE OFRECE:

- Venta de Biblias
- CD's, videos cristianos
- Folletos
- Cuadros
- Llaveros
- Instrumentos Musicales
- Usb's



#### PRINCIPALES PROVEEDORES:

Sociedad Bíblica Peruana, Librería el Inka, Librería y Publicidad kirios y Las Asambleas de Dios del Perú.

### **3.2.1. MISIÓN**

Comercializar y repartir toda clase de material cristiano e instrumentos musicales de calidad que superen las expectativas de nuestros usuarios, con una eficaz atención con compromiso, seguridad y eficacia.

### **3.2.2. VISIÓN**

En el año 2025 ser dirigentes en el mercado de la venta de material cristiano, satisfaciendo las pretensiones de nuestros usuarios, brindándoles productos de calidad y un increíble servicio.

### **3.2.3. MARCO AXIOLÓGICO**

#### **- Puntualidad**

El valor de la puntualidad es la especialidad de hacer con precaución, diligencia y precisión nuestros compromisos obtenidos facultativamente, de esta forma todos los trabajadores de la librería cristiana tienen que cumplir con el horario de trabajo, teniendo 5 min de tolerancia, transcurrido el tiempo oportuno se procede a realizar un descuento de 5% de su sueldo.

#### **- Servicio al Cliente**

Es la estrategia que la librería diseña y da para agradar las pretensiones de sus usuarios para ser mejor que sus competidores, con el objetivo de que el cliente obtenga el producto en el instante y lugar correcto.

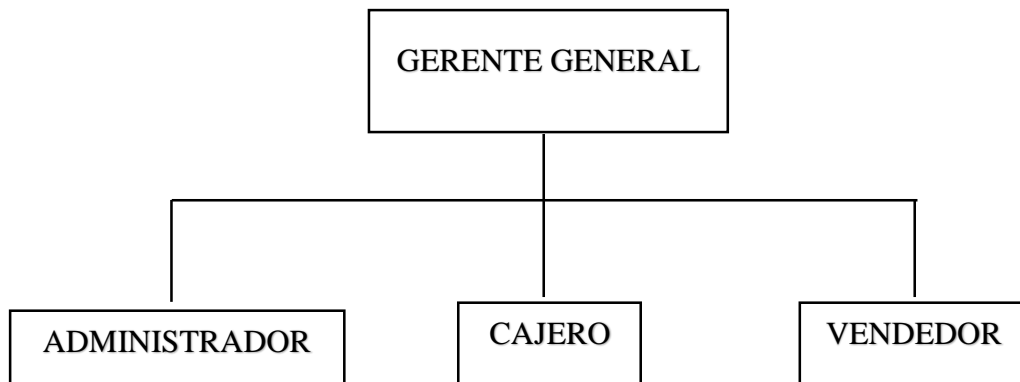
#### **- Respeto**

Éste valor se considera como la base de las relaciones entre personas, ya que supone el reconocimiento en saber apreciar los intereses y pretensiones de la otra persona. De esta forma los trabajadores tienen que saber valorar a los otros y respetarse mutuamente.

#### **- Trabajo en grupo**

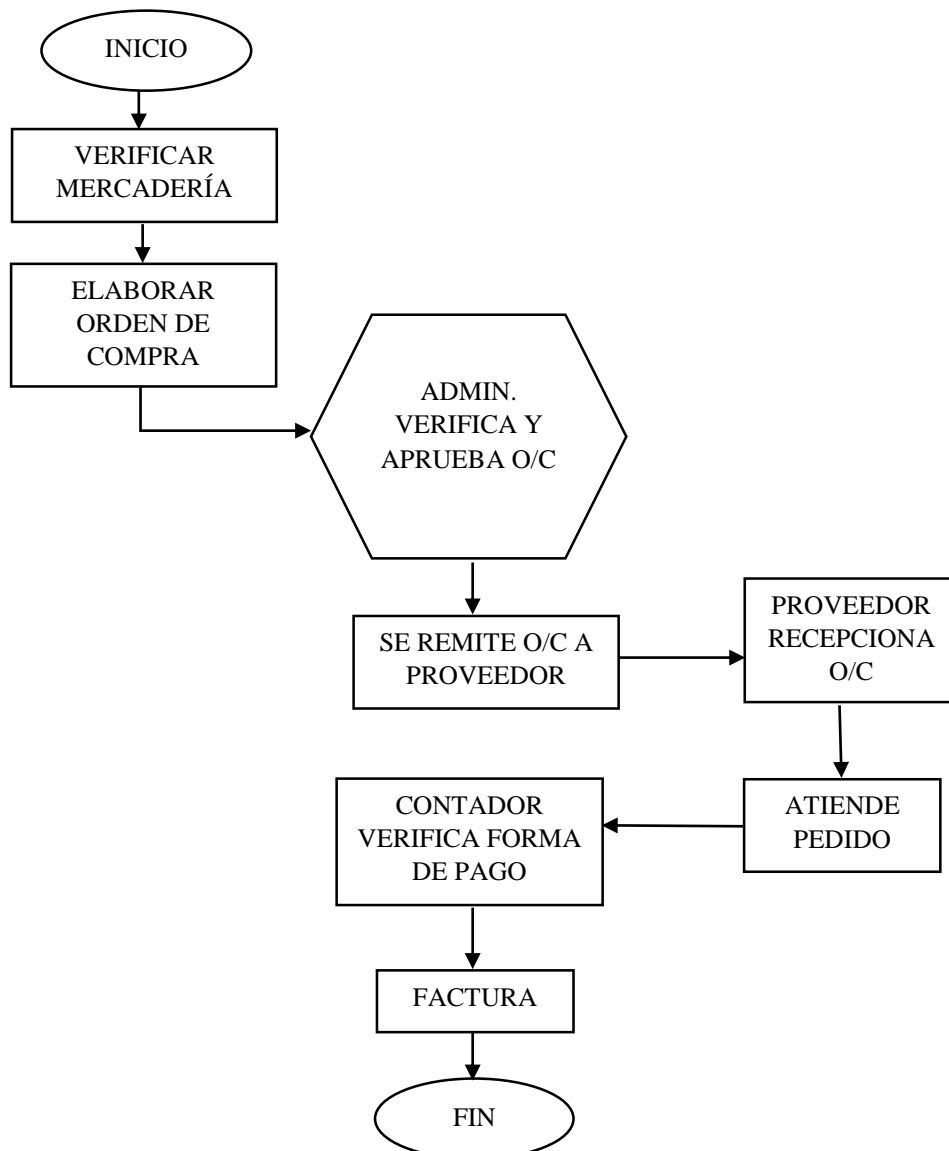
Es una condición de trabajo que radica en hacer una labor en especial entre un grupo de dos o más personas, esto influye en los trabajadores de forma efectiva, puesto que facilita que haya mejor comunicación y compañerismo.

### 3.3. ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA



Fuente: Elaborado por el investigador

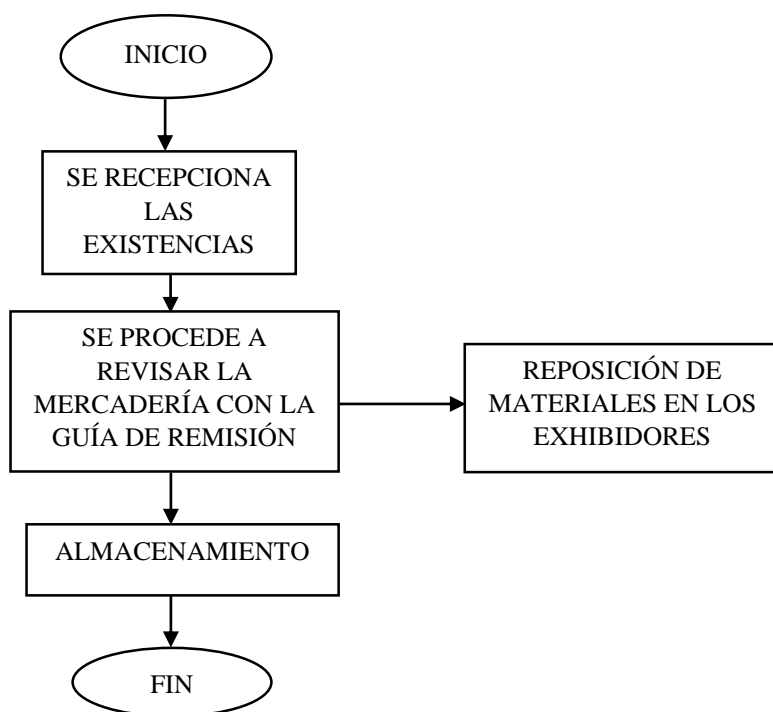
### 3.5. FLUJOGRAMA DEL PROCESO ACTUAL DE COMPRAS



Fuente: Elaborado por el investigador

**DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE COMPRA:** Para comenzar la adquisición de las mercaderías el plantel de la entidad corrobora la mercadería que existe, después se procede a llevar a cabo una lista de la mercadería faltante y se elabora una orden de adquisición, la cual es entregada a la administradora para aprobar o no esa orden, si la orden es aprobada, se envía al proveedor y éste recepciona la orden de adquisición y se estima el despacho del pedido, el cual más adelante va a ser ingresado al almacén, al final el contador corrobora la orden de pago y procede a la cancelación de la mercadería conseguida.

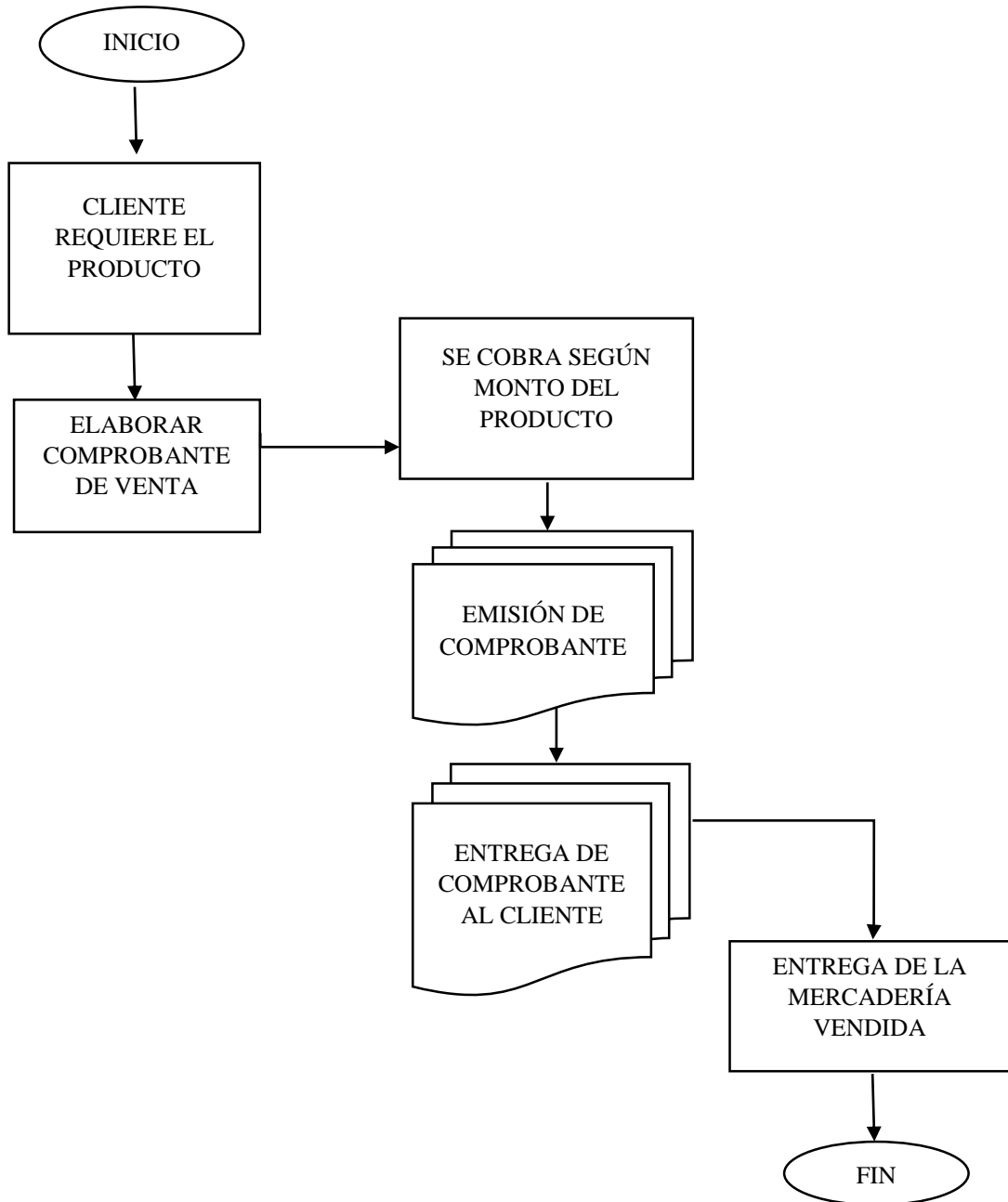
### 3.6. FLUJOGRAMA DEL PROCESO ACTUAL DE ALMACÉN



*Fuente: Elaborado por el investigador*

**DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE ALMACÉN:** Se inicia con la recepción de la mercadería, mirando las facturas de adquisición con las guías de remisión, para más adelante guardar la mercadería y además se procede a volver a poner algunos artículos en los mostradores.

### 3.7. FLUJOGRAMA DEL PROCESO ACTUAL DE VENTAS



*Fuente: Elaborado por el investigador*

**3.8.DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE VENTAS:** El despacho de las mercaderías inicia con el requerimiento del cliente, posteriormente se procede a elaborar un comprobante de venta y hacer el respectivo cobro del producto, se emite el comprobante y se le entrega al cliente, que a la vez recibe su pedido.

### 3.9.GUÍA DE OBSERVACIÓN PARA LA LIBRERÍA CRISTIANA “EL SHADDAI”.

Í T E M	CRITERIO	RESPUESTA		OBSERVACIÓN
		SI	NO	
01	Existe un individuo encargado en el sector de almacén.		X	
02	Las mercaderías están ubicadas en orden y correctamente codificadas de tal manera que facilite la ubicación de éstas.		X	La mercadería está desordenada, impidiendo su fácil ubicación.
03	La librería maneja un Kárdex		X	
04	Se registra las entradas de productos cuando llega el pedido de adquisición solicitado.		X	
05	Se corrobora que los productos recibidos coincidan con lo que apunta la guía de remisión.	X		La mercadería recibida es verificada según guía de remisión.
06	El plantel tiene las utilidades (formatos, hojas) primordiales para la ejecución de un inventario físico.		X	
07	Se hace un conteo de la mercadería para detectar faltantes.		X	
08	Las adquisiciones de las existencias son autorizadas por el plantel competente.	X		Son autorizados por la administradora de la librería.
09	Está limitado el ingreso a almacén al trabajador no autorizado.	X		

<b>10</b>	Se registran las salidas de la mercadería según las órdenes de atención.		<b>X</b>	
<b>11</b>	Existe carencia de inventarios en almacén.		<b>X</b>	
<b>12</b>	Existe exceso de inventarios en almacén	<b>X</b>		Se da solamente en algunos meses
<b>13</b>	Existe problema para anotar las entradas y salidas de los productos por carecer de conocimiento sobre control de inventarios.	<b>X</b>		
<b>14</b>	La librería tiene un seguro para el almacén o local donde están las existencias.		<b>X</b>	No cuenta con seguro para salvaguardar los artículos, porque se cree innecesario.
<b>15</b>	Los trabajadores de la librería tienen bien establecidas sus funcionalidades.		<b>X</b>	El vendedor también hace la función de almacenero.
<b>16</b>	La mercadería se encuentra clasificada de acuerdo a su importancia y costo.		<b>X</b>	
<b>17</b>	Hay un control sobre el más alto y mínimo de existencias.		<b>X</b>	No tienen definidos el total de todos sus inventarios.
<b>18</b>	La librería se queda sin stock de ciertos artículos requeridos por el cliente o por el área de ventas.	<b>X</b>		Suele pasar de vez en cuando.
<b>19</b>	Existen cámaras de seguridad que permitan salvaguardar los inventarios.		<b>X</b>	No cuenta con cámaras de seguridad que protejan sus inventarios.
<b>20</b>	El personal encargado(s) de la mercadería almacenada se encuentra preparado para operar una nueva técnica en el almacén.		<b>X</b>	Falta de personal apto.

### **3.9.1. ANÁLISIS DE LA GUÍA DE OBSERVACIÓN**

**ÍTEM 1:** Al ejecutar la guía de Observación en la librería cristiana “EL SHADDAI”, se percibió que la empresa no tiene un personal encargado únicamente al área de almacén, sino que el personal de ventas hace las veces de almacenero.

**ÍTEM 2:** Se observó que las mercaderías no están ubicadas en orden ni codificadas, de tal manera que impide la fácil ubicación de éstas.

**ÍTEM 3:** En la empresa se pudo detectar que los trabajadores hacen su trabajo basado en los pedidos de los usuarios, y acorde a ello van retirando la mercadería sin ningún control de éstas, ocasionando de esta forma frecuentemente robo.

**ÍTEM 4:** En la librería cristiana, se pudo observar que no registran el ingreso de las mercaderías cuando llegan las adquisiciones, el personal no cuenta con ningún registro.

**ÍTEM 6:** En la librería cristiana EL SHADDAI se observó que el trabajador carece de herramientas importantes para la realización de un inventario físico.

**ÍTEM 7:** Se observó que en la empresa no se hace ningún conteo de la mercadería para poder identificar faltantes, producto de ello muchas veces se quedan sin stock de mercadería demandada.

**ÍTEM 10:** En la librería cristiana EL SHADDAI, se pudo observar que, al no haber un personal encargado en el área de almacén, no se registran las salidas de las mercaderías de acuerdo a órdenes de despacho, lo que esto puede causar el hurto, sin poder ser identificado a tiempo.

**ÍTEM 11:** Se pudo detectar que no existe desabastecimiento de inventarios, dado que la empresa siempre mantiene su almacén surtido de todos los materiales que seguramente será vendida, y en su mayoría se adquiere en enormes proporciones.

**ÍTEM 14:** Se constató que la librería cristiana EL SHADDAI no cuenta con un seguro para salvaguardar su mercadería.

**ÍTEM 15:** Se observó que el personal de venta no tiene bien definida sus funciones, puesto que hace las veces de almacenero y en algunas ocasiones de cajero, cuando éste falta.



**ÍTEM 16:** Se observó y constató que la mercadería no se encuentra clasificada de acuerdo a su importancia y costo, ya que tienen toda la mercadería en desorden y les dificulta la fácil ubicación de los productos.

**ÍTEM 17:** Se ha podido detectar que la librería no posee un control sobre el más alto o mínimo de las mercaderías dado que no tienen la cantidad precisa de productos con los que cuenta.

**ÍTEM 19:** En la librería cristiana EL SHADDAI, se pudo observar que no cuenta con cámaras de seguridad que permitan salvaguardar los inventarios dentro y fuera del almacén, indicando que hay riesgos de que ocurra robo de los productos.

**ÍTEM 20:** En la empresa se percibió que el personal de ventas que a la vez es el encargado de los productos almacenados no se encuentra preparado para operar una nueva técnica en el almacén, ya que desconoce sobre los procesos de control de inventarios, pero consideramos que sí podría aprender si lo capacitamos.

### 3.10. ANÁLISIS DE LA GUÍA DE ENTREVISTA PARA LA LIBRERÍA CRISTIANA “EL SHADDAI”

N°	PREGUNTAS	ENTREVISTA 1	ENTREVISTA 2	ANÁLISIS
		ADMINISTRADORA	VENDEDORA	
01	¿Se usa un Kárdex para lograr controlar la mercadería del almacén?	No, puesto que no se tiene inventariado toda las existencias.	No, debido al desconocimiento del manejo de un Kárdex.	Ambas respuestas coinciden, es decir que en la empresa no hace uso de un kárdex, debido a que no tiene toda su mercadería inventariada.
02	¿Cómo se lleva a cabo el control de entradas y salidas de la mercadería que compran y venden?	La empresa no cuenta con ningún registro para control de las compras y ventas, solo se chequea lo que llega y se vende.	La librería no cuenta con documentos en almacén que registren los movimientos de la mercadería.	Se puede deducir que la empresa no posee ningún control para las entradas y salidas de la mercadería, por esa razón la empresa no sabe la proporción de productos con los que cuenta.
03	¿Se verifican las existencias adquiridas en relación a número y calidad?	Sí, al llegar la mercadería, éstas son contrastadas con las guías de remisión por el personal de ventas.	Sí, la verificación de la mercadería es realizada por mi persona, verificando así las guías de remisión con la mercadería recibida.	Al analizar las dos respuestas se concluye que todas las existencias adquiridas son verificadas en relación a número y calidad por el plantel de ventas, quien ejecuta esta verificación según guías de remisión.

<b>04</b>	¿Las adquisiciones de los inventarios están oportunamente autorizadas?	Sí, las adquisiciones son oportunamente autorizadas por la dueña de la librería.	Sí, las compras de la mercadería son autorizadas por la dueña de la empresa.	De acuerdo a las respuestas podemos decir que las compras de los inventarios son únicamente autorizadas por la gerente general de la empresa previo informe de faltantes.
<b>05</b>	¿Existen procedimientos establecidos para identificar faltantes de mercadería?	No, debido a que no hay algún registro exacto de los inventarios.	No, la empresa no cuenta con algún procedimiento establecido para identificar la mercadería faltante.	Al escuchar ambas respuestas, se puede concluir que la empresa no cuenta con procedimientos establecidos para identificar faltantes, debido a que no hay un registro exacto de los inventarios.
<b>06</b>	¿Cuál es el artículo que tiene mayor demanda?	El artículo con mayor demanda son las Biblias, seguido de los videos cristianos.	La Biblias son las que más salen, ya que como es una librería cristiana, suelen venir más las personas creyentes que buscan la palabra de Dios y también videos de testimonios.	En la empresa, según las respuestas del administrador y vendedora, se puede decir que los artículos con mayor demanda son las Biblias y los videos cristianos.
<b>07</b>	¿Los inventarios cuentan con un seguro contra todo riesgo?	No, la librería no cuenta con ningún tipo de seguridad para proteger sus existencias.	No, la librería cristiana EL SHADDAI no cuenta con un seguro para salvaguardar su mercadería.	Ante ambas respuestas se concluye que la librería cristiana EL SHADAI no cuenta con un seguro contra todo riesgo para salvaguardar sus inventarios.

<b>08</b>	¿Sabe exactamente cuáles son los artículos con mayor rotación en la librería?	No, ya que no existe un registro de las entradas y salidas de la mercadería.	No, la librería no sabe cuáles son los artículos con mayor rotación, y eso es algo negativo porque muchas veces ocasiona que se compre demás.	Analizando las respuestas, la librería cristiana no tiene bien definido cuáles son los artículos con mayor rotación, debido a que no cuenta con ningún registro y esto ocasiona que se compre mercadería innecesaria.
<b>09</b>	¿Hay un lugar apropiado y adecuado para el resguardo de sus existencias?	No, ya que no se cuenta con un lugar apropiado y organizado.	No, la librería cuenta con un cuarto en donde se coloca la mercadería.	Nos indican que la librería no cuenta con un almacén adecuado y suficiente para el resguardo de mercadería
<b>10</b>	¿Cree conveniente tener un registro de la mercadería que ingresa y sale del almacén?	Sí, para tener información precisa con que mercadería se cuenta y cuanto se necesita requerir.	Sí, la librería necesita un mayor control de su mercadería.	De acuerdo con lo indicado es necesario que la librería cuente con un registro de mercadería para tener control de los productos en venta.
<b>11</b>	¿La empresa ha tenido problemas de pérdida de ventas debido a la insuficiencia de productos?	Sí, las ediciones modernas se agotaron y no se percató de dicho faltante.	Sí, no había biblias de edición 2018 y se dejó de vender.	Ambas respuestas indican que la información de la mercadería no es exacta y no se puede prevenir la pérdida de ventas.

12	¿Durante los últimos meses la empresa ha tenido problemas por exceso de inventarios?	Sí, hay biblias que se han comprado hasta en 3 oportunidades porque no se las encontraba en almacén	Sí, las biblias no se encuentran bien distribuidas y al momento de sacarlas de su sitio no se las coloca en su lugar.	Analizando ambas respuestas la librería no se encuentra organizada y permite que se generen perdidas físicas y económicas para la empresa.
13	¿Cuenta con un personal confiable en el área de almacén?	No, las vendedoras se encargan de buscar la mercadería para la venta.	No, realizamos la función de buscar las biblias vendidas y atender al cliente y nos tomamos horas para ello	Analizando las respuestas la librería no cuenta con personal disponible para el área de almacén, lo cual lo necesitan con urgencia.
14	¿El personal verifica las proporciones recibidas contra los documentos de recepción?	No, no se cuenta con personal y el chequeo de mercadería es de acuerdo a boleta	No, no existe un encargado de verificar la mercadería, la cual no muchas veces se revisa solo se recibe.	Según las respuestas no existe un personal designado para el área de almacén, por ende la mercadería no muchas veces se revisa.
15	¿Cree usted que le sería de importancia llevar un control de sus inventarios dentro de la librería?.¿Por qué?	Sí, porque estaría ordenado y se conocería cuantos productos hay o faltan para la venta.	Sí, porque al tener un personal designado a esa tarea para realizar las ventas sería fácil ubicar los productos.	De acuerdo con las respuestas tener un control de su inventario es de gran utilidad, porque se generaría mayores ventas evitando escases o sobre stock de mercadería.

16	¿Cree importante que los productos se encuentren codificados y correctamente ordenados?	Sí, para ubicarlas mejor y saber cuáles se vendió y cuales faltan.	Sí, para tener conocimiento que productos se tiene disponibles para la venta y cuales faltan.	De acuerdo con las respuestas si es necesario ordenara y codificar la mercadería para tener información precisa de cuanto hay que compara y vender.
17	¿Cuáles son las causas que generan los problemas en el manejo de los inventarios?	La falta de personal El orden de los inventarios la falta de control de los inventarios.	El orden de la mercadería y la falta de personal encargado de almacén.	De acuerdo con las respuestas la librería no tiene organizado su almacén y no cuenta con registros que brinde información de los productos que se cuentan para la venta
18	¿Desearía que en la empresa se incorpore un sistema de control de las existencias?	Sí, habría más control y se mejoraría la calidad de atención al público y con ello mejorar las ganancias.	Sí, sería una ayuda importante para la librería.	Ambas respuesta indican que implementar un sistema de control de inventario sería favorable para la librería y sus resultados.

#### IV. DISCUSIÓN

En el presente trabajo de investigación, a partir del análisis de resultados se han hallado los siguientes problemas:

La empresa carece de un correcto control de sus inventarios, el problema que se encontró al aplicar la entrevista y la guía de observación es que la librería cristiana EL SHADDAI no cuenta con registros que brinde información precisa de todo el paso en que llega la mercadería, también cuanto inventario sale del almacén para su venta, devolución o cambio. Exponiendo al inventario al hurto o deterioro de las mismas.

Lo mismo que autor Tarazona (2016), de la tesis “El control de Inventarios y la rentabilidad de la Distribuidora Ícaro SAC Huaraz” indica que:

La Distribuidora Ícaro SAC al igual que la librería cristiana EL SHADDAI se lleva a cabo los procesos formales establecidos en el control de inventario. Así mismo, no se cuenta con un manual de funciones y registros que detallen los movimientos de mercadería. El principio del inconveniente predomina en la carencia de identificación, categorización, codificación y control del manejo de la mercadería por la carencia de utilización de formatos correctos en la atención y separación de mercadería deteriorada; lo que origina que las maniobras cotidianas de existencias se hagan sin soportes correctos, lo cual crea confusión al trabajador que labora en el sector involucrado.

Pero sin embargo Espinoza (2014) destaca la importancia del control de inventario mencionando que:

“Es una utilidad primordial en la gestión utilizada, porque facilita a las entidades comprender las proporciones que ya están de mercadería accesibles para la venta, en un espacio y tiempo preciso, de esta forma como las condiciones de almacenamiento aplicada en la empresa”

También se encuentra otro problema que es las inconveniencias en las labores del almacén para hacer el despacho, porque no se cuenta con personal adecuado para el área, tampoco registros de las entradas y salidas de los productos del almacén y a su vez los

productos no están organizados ni codificados, es así que dificulta el envío de los productos al área de despacho.

Lo mismo que el autor Molina (2017) de la tesis “Evaluación de las entradas y salidas de los inventarios y propuesta de un sistema de control de inventarios para la empresa Ofischool EIRL” indica que:

La empresa Ofischool EIRL de la misma manera que la librería cristiana EL SHADDAI, ésta no cuenta con un registro o fichas de notas sistematizado para detectar la mercadería que ingresan o van de la entidad; lo cual genera la pérdida o robo de la mercadería. Además, al investigar las entradas y salidas de los inventarios se evidenció que la entidad no posee un registro preciso de todas las existencias con las que cuenta.

Es por ello que Correa (2015), plantea la importancia de mantener un inventario controlado mencionando que:

“Es primordial que las entidades tengan su inventario atentamente controlado, vigilado y ordenado, dado a que de éste es dependiente el proveer y repartir como corresponde lo que se tiene, colocándolo a disposición en el instante correcto”.

Además, se encuentra otro problema que es la deficiencia en el servicio de atención al cliente porque el personal encargado de la venta realiza la labor de buscar el producto que va a vender y por la falta de orden en el almacén muchas veces no encuentra lo que solicito el cliente demorando alrededor de 30 min en atender a un cliente, es por ello que, en la librería, las vendedoras cuentan con mayor carga laboral.

Lo mismo que el autor Hernandez (2013), de la tesis “Propuesta de mejora en el sistema de control de Inventarios para la empresa Cemprot C.A para lograr la eficiencia en el control de Existencias” indica que:

La empresa Cemprot al igual que la librería cristiana EL SHADDAI mostró deficiencias en el servicio de asistencia al cliente y fallas en el orden del almacén para llevar a cabo el despacho de la mercadería, falta de materiales en el almacén para poder cubrir la demanda y pésimo manejo de las mercaderías, lo cual origina



duplicidad en las tareas, esto también trae como resultados una más grande carga laboral, pérdida de tiempo y desorganización en el avance de las ocupaciones.

Es por ello que Pizarro (2015) indica la finalidad de manejar un control de inventarios mencionando lo siguiente:

Precisión y disposición de información en el mismo instante, siempre hay que tener seguridad del inventario exacto con el que se cuenta. Afirma tu abastecimiento para una excelente atención al cliente y la continuidad de las ventas, es riquísimo evadir el desabastecimiento.

## V. CONCLUSIONES

1. Se describió el control de inventarios de la librería cristiana, encontrando problemas como: La carencia de un correcto control de sus inventarios, la empresa no cuenta con un inventario físico verídico, también presenta fallas en las actividades del almacén para hacer el despacho, debido a que no hay una persona específicamente encargada en el área, haciendo el personal de venta una doble función, por ello presenta deficiencias en el servicio de atención al cliente.
2. Al analizar el control de inventarios de la librería cristiana, se encontró problemas en el área de almacén y venta que no permiten el desarrollo eficiente de la empresa, el personal de venta no tiene bien definida sus funciones, y al no haber una persona encargada en el área de almacén, no se registran las entradas, ni salidas de las mercaderías, lo que esto puede causar el hurto, sin poder ser identificado a tiempo, y también el personal de venta no cuenta con los materiales o apuntes necesarios para hacer un inventario físico, muy aparte de ello se tiene clientes descontentos, puesto que al requerir algún producto de almacén, el personal de ventas que también hace la vez de almacenero, demora en la búsqueda del producto requerido, por el desorden que hay en el área, la mercadería no se encuentra clasificada de acuerdo a su importancia y costo, así como también no está colocada en una zona de fácil ubicación, por otro lado la librería no cuenta con cámaras de seguridad que permitan salvaguardar los inventarios dentro y fuera del almacén, indicando que hay riesgos de que ocurra robo de los productos.
3. La empresa necesita un sistema de control de inventarios que permita brindar información precisa del área de almacén, dando así respuesta a las deficiencias encontradas, para ello necesita elaborar un Manual de Organización y Funciones (MOF) para evitar la duplicidad de funciones en el personal y además de un Sistema de control ABC para clasificar la mercadería según su importancia y costo, y el método de las 5 S Japonesas para mejorar la infraestructura del almacén, también se le sugirió a la librería, hacer uso de documentos y registros importantes que la empresa tiene que manejar para el correcto control de sus inventarios.

## **VI. RECOMENDACIONES**

- La administradora de la librería debe considerar contratar a un personal designado al área de almacén, para que se encargue de ordenar, codificar y registrar las mercaderías.
- Implementar un sistema de control interno que le permita tener información exacta de las entradas y salidas de la mercadería, cuanto hay que comprar y con cuanto se cuenta en stock para la venta y cuanto es la ganancia por periodos.
- La administradora debe designar funciones a cada personal, para que realicen su labor productivamente en el área que se desarrolle.
- La administradora debe supervisar periódicamente los registros de mercadería y realizar un inventario.

## REFERENCIAS

- Actualidad empresarial. (2012). *La importancia del control de Inventarios*. Boletín empresarial.
- Afonso, E. (2013). *Importancia de realizar Inventarios en nuestra empresa*. Recuperado de: <https://www.noray.com/blog/la-importancia-de-realizar-inventarios-en-nuestra-empresa/>
- Ballesteros, O. (2006). *Sistemas de inventarios utilizados para la buena administración de una óptica*. Recuperado de <http://repository.lasalle.edu.com>
- Castro, A. (2017). *Caracterización del Control Interno del área de almacén de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso empresa La Casita del Regalo EIRL – Sullana y Propuesta de mejora, 2017* . Recuperado de <http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/>
- Castro, J. (2014). *Corponet -Beneficios de un sistema de control de inventarios*. Recuperado de: <https://blog.corponet.com.mx/beneficios-de-un-sistema-de-control-de-inventarios>
- Condori, R. (2015). *Sistema de Control de Compras, ventas e Inventarios, Caso de la Asociación Cristiana Pan de Vida*. La Paz, Bolivia. Recuperado de: <http://repositorio.umsa.bo/handle>
- Correa, A. (2015). *La importancia de los Inventarios en una empresa*. Recuperado de: <http://inventariosenunaempresauniminuto.blogspot.com>
- García, A. (2015). *Almacenes, planeación, organización y control* (4ta edición ed.). México: Editorial Trillas.
- Guerrero H. (2017). *Inventarios manejo y control*. Recuperado de [//www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/](http://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/)
- Gómez, A. (2016). *Modelo de planificación y control de Inventarios para una librería y papelería*. Guatemala. Recuperado de: <http://www.biblioteca.usac.edu.gt/>

- Hernandez, A. (2013). *Propuesta de mejora en el Sistema del Control de Inventarios para la empresa CEMPROT C.A. para lograr la eficiencia en el control de Existencias*. Carabobo. Recuperado de: <http://www.academia.edu/>
- Laveriano, J. (2010). *Importancia en el Control de Inventarios*. Recuperado de: <http://aempresarial.com/web/informativo.php?id=4939>
- Lopez, B. (2015). *Métodos de Valorización de Inventarios* (2da edición ed.). Cali: Editorial SM.
- Lopez, S. (2014). *Control y Manejo de Inventario*. 1º Edición / Ecuador: Editorial Fiaep.
- Machado, I. (2015). *Control de Inventarios*. México: <http://www.educaconta.com/>
- Márquez, G. (2015). *Importancia del Control de Inventarios en las empresas*. México. Recuperado de: <https://www.gestiopolis.com/>
- Medina, A. (2007). *Administración y Control de Inventarios*. México: Editorial El Cid Editores. Recuperado de <http://www.academia.edu>
- Molina, V. (2017). *Evaluación de las Entradas y Salidas de los Inventarios y propuesta de sistema de control de Inventarios para la empresa Ofischool EIRL*. Chimbote.
- Mora, L. (2011). *Gestión Logística en centros de distribución, bodegas y almacenes*. Bogotá: Editorial Ecoe.
- Morla , P., & Yagual , J. (2016). *Diseño de plan de Control de inventario para la Librería Montalvo S.A*. Guayaquil. Recuperado de: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/>
- Pérez, V., & Laisth, L. (2017). *Propuesta de Mejora del Sistema de Control de Inventarios y su incidencia en la Gestión de la Empresa Good Book SAC*. Trujillo. Recuperado de: <http://dspace.unitru.edu.pe/>
- Rubio, J., & Villaroel, S. (2012). *Gestión de pedidos y Stock*. Madrid: Editorial Ministerio de Educación.
- Salazar, B. (2016). *Administración de inventarios y almacenes*. Recuperado de: <https://www.administraciondeinventariosonline.com//>
- Sierra y Acosta, J., Guzmán, M., & García , F. (2015). *Administración de almacenes y control de inventarios*. Recuperado de: <http://www.eumed.net/>

- Tarazona, E. (2016). El Control de Inventarios y la Rentabilidad de la Distribuidora Ícaro SAC. Huaraz. Recuperado de: <http://repositorio.uladech.edu.pe/>
- Tincopa, L. (2017). El Desarrollo de un Control de Inventarios para mejorar la rentabilidad de la empresa Book Center SAC. Trujillo. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/>
- Villaroel, S. (2012). *Gestión de pedidos y stock*. Madrid: Editorial Ministerio de educación.
- Zapata, J. (2014). *Fundamentos de la Gestión de Inventarios*. Medellín, Colombia: Editorial Esumer.
- Zavala, E., & Soria, F. (2013). Diseño de un sistema de Control de Inventarios para optimizar las ventas en Librería El Inka. Tarma. Recuperado de: <http://repositorio.uncp.edu.pe/>

# **ANEXOS**

### Anexo N° 1: Matriz de Consistencia

**Título: “Evaluación del Control de Inventarios de la Librería Cristiana “El Shaddai” – Chimbote, 2019”**

Problema	Objetivos	Variable	Indicadores	Metodología	Población/Muestra	Método de Análisis de datos
¿Cómo se presenta el Control de Inventarios en la Librería Cristiana “El Shaddai” - Chimbote, periodo 2019?	<p><b>Objetivo general</b> Desarrollar una evaluación del control de Inventarios y propuesta de un sistema de Control de Inventario en la Librería Cristiana “El Shaddai” - Chimbote, 2019.</p> <p><b>Objetivos específicos</b> - Describir el control de Inventarios de la Librería Cristiana “El Shaddai”- Chimbote, 2019. - Analizar el control de Inventarios de la Librería Cristiana “El Shaddai”- Chimbote, 2019. - Elaborar una propuesta de un sistema de control de Inventarios para la librería cristiana “El Shaddai”- Chimbote, 2019.</p>	Control de Inventarios	<p>Manejo de registros.</p> <p>Calidad de la Infraestructura del almacén.</p> <p>Cumplimiento de Organización y Funciones</p>	<p><b>Enfoque metodológico.</b> Cuantitativa</p> <p><b>Tipo:</b> Descriptivo</p> <p><b>Diseño:</b> Descriptivo - Propositivo</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block; margin: 5px 0;">M - O - P</div> <p>donde: <b>M:</b> Librería Cristiana “El Shaddai” <b>O:</b> Control de Inventarios de la librería cristiana “El Shaddai” <b>P:</b> Propuesta de un sistema de control de Inventarios para la librería cristiana “El Shaddai”.</p>	Para este trabajo de investigación se consideró todos los documentos y los trabajadores de la librería cristiana “El Shaddai” desde el inicio de sus actividades y se tomó como muestra a todos los documentos que permitió el control de inventarios y personal de las áreas administrativas y de ventas de la librería cristiana “El Shaddai” del primer mes del periodo 2019.	Estadística Descriptiva



**Anexo N°2: Guía de observación para la librería cristiana “El Shaddai”**

ÍTE M	CRITERIOS	RESPUESTA		OBSERVACIÓN
		SI	NO	
01	Existe un individuo encargado en el sector de almacén.			
02	Las mercaderías están ubicadas en orden y correctamente codificadas de tal manera que facilite la ubicación de éstas.			
03	La librería maneja un Kárdex			
04	Se registra las entradas de productos cuando llega el pedido de adquisición solicitado.			
05	Se corrobora que los productos recibidos coincidan con lo que apunta la guía de remisión.			
06	El plantel tiene las utilidades (formatos, hojas) primordiales para la ejecución de un inventario físico.			
07	Se hace un conteo de la mercadería para detectar faltantes.			
08	Las adquisiciones de las existencias son autorizados por el plantel competente.			
09	Está limitado el ingreso a almacén al trabajador no autorizado.			
10	Se registran las salidas de la mercadería según las órdenes de atención			
11	Existe carencia de inventarios en almacén.			

<b>12</b>	Existe exceso de inventarios en almacén			
<b>13</b>	Existe problema para anotar las entradas y salidas de los productos por carecer de conocimiento sobre control de inventarios.			
<b>14</b>	La librería tiene un seguro para el almacén o local donde están las existencias.			
<b>15</b>	Los trabajadores de la librería tienen bien establecidas sus funcionalidades.			
<b>16</b>	La mercadería se encuentra clasificada de acuerdo a su importancia y costo.			
<b>17</b>	Hay un control sobre el más alto y mínimo de existencias.			
<b>18</b>	La librería se queda sin stock de ciertos artículos requeridos por el cliente o por el área de ventas.			
<b>19</b>	Existen cámaras de seguridad que permitan salvaguardar los inventarios.			
<b>20</b>	El personal encargado(s) de la mercadería almacenada se encuentra preparado para operar una nueva técnica en el almacén.			

**Anexo N°3: Guía de entrevista para la librería cristiana “El Shaddai”**

N°	PREGUNTAS	ENTREVISTA 1	ENTREVISTA 2	ANÁLISIS
		ADMINISTRADOR	VENDEDORA	
01	¿Se usa un Kárdex para lograr controlar la mercadería del almacén?			
02	¿Cómo se lleva a cabo el control de entradas y salidas de la mercadería que compran y venden?			
03	¿Se verifican las existencias adquiridas en relación a número y calidad?			
04	¿Las adquisiciones de los inventarios están oportunamente autorizadas?			
05	¿Existen procedimientos establecidos para identificar faltantes de mercadería?			
06	¿Cuál es el artículo que tiene mayor demanda?			
07	¿Los inventarios cuentan con un seguro contra todo riesgo?			
08	¿Sabe exactamente cuáles son los artículos con mayor rotación en la librería?			
09	¿Hay un lugar apropiado y adecuado para el resguardo de sus existencias?			
10	¿Cree conveniente tener un registro de la mercadería que ingresa y sale del almacén?			

<b>11</b>	¿La empresa ha tenido problemas de pérdida de ventas debido a la insuficiencia de productos?			
<b>12</b>	¿Durante los últimos meses la empresa ha tenido problemas por exceso de inventarios?			
<b>13</b>	¿Cuenta con un personal confiable en el área de almacén?			
<b>14</b>	¿El personal verifica las proporciones recibidas contra los documentos de recepción?			
<b>15</b>	¿Cree usted que le sería de importancia llevar un control de sus inventarios dentro de la librería?.¿Por qué?			
<b>16</b>	¿Cree importante que los productos se encuentren codificados y correctamente ordenados?			
<b>17</b>	¿Cuáles son las causas que generan los problemas en el manejo de los inventarios?			
<b>18</b>	¿Desearía que en la empresa se incorpore un sistema de control de las existencias?			

## Anexo N°4: Validación de Instrumentos

### JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

#### INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada Ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

**E= Excelente / B= Bueno / M= Mejorar / X= Eliminar / C= Cambiar**

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

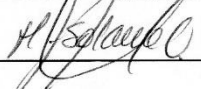
PREGUNTAS		ALTERNATIVAS					OBSERVACIONES
Nº	Ítem	a	b	c	d	e	
1	B						
2	B						
3	B						
4	B						
5	B						
6	B						
7	B						
8	B						
9	B						
10	B						
11	B						
12	B						
13	B						
14	B						
15	B						
16	B						
17	B						
18	B						
19	B						
20	B						

**Evaluado por:**

**Nombre y Apellido:**

Mariánela Karina Solano Campos

**D.N.I.:** 18149478

**Firma:** 

### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Marianela Kavina Solano Campos, titular del DNI. N° 18140478, de profesión Contadora, ejerciendo actualmente como Contadora, en la Institución Productos costados SAC

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en Librería Cristiana "EL Shaddai".

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			/	
Amplitud de contenido			/	
Redacción de los Ítems			/	
Claridad y precisión			/	
Pertinencia			/	

En Chimbote, a los 16 días del mes de abril del 2019

  
Firma

## JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

### INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada Ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

**E= Excelente / B= Bueno / M= Mejorar / X= Eliminar / C= Cambiar**

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

PREGUNTAS		ALTERNATIVAS					OBSERVACIONES
Nº	Ítem	a	b	c	d	e	
1	B						
2	B						
3	B						
4	B						
5	B						
6	B						
7	B						
8	B						
9	B						
10	B						
11	B						
12	B						
13	B						
14	B						
15	B						
16	B						
17	B						
18	B						

**Evaluado por:**

**Nombre y Apellido:**

Marianela Karina Solano Campos

**D.N.I.:**

18140448

**Firma:**

M. Solano C.

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Yo, Marianda Keivina Sdano Campos, titular del DNI. N° 18140478, de profesión Contadora, ejerciendo actualmente como Contadora, en la Institución Productos Costasol SAC.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			/	
Amplitud de contenido			/	
Redacción de los Ítems			/	
Claridad y precisión			/	
Pertinencia			/	

En Chimbote, a los 16 días del mes de abril del 2019

  
\_\_\_\_\_  
Firma



## JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

### INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada Ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

E= Excelente / B= Bueno / M= Mejorar / X= Eliminar / C= Cambiar

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

PREGUNTAS		ALTERNATIVAS					OBSERVACIONES
Nº	Item	a	b	c	d	e	
1			✓				
2			✓				
3			✓				
4			✓				
5			✓				
6			✓				
7			✓				
8			✓				
9			✓				
10			✓				
11			✓				
12			✓				
13			✓				
14			✓				
15			✓				
16			✓				
17			✓				
18			✓				
19			✓				
20			✓				

**Evaluado por:**

**Nombre y Apellido:**

JAI ME ROBERTO RAMÍREZ GARCÍA

**D.N.I.:** 18033187

**Firma:** 

### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN


Yo, JAIÑE ROBERTO RANÍREZ GARCÍA, titular del DNI. N° 18033182, de profesión CONTADOR PÚBLICO, ejerciendo actualmente como DOCENTE, en la Institución UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			✓	
Amplitud de contenido			✓	
Redacción de los Ítems			✓	
Claridad y precisión			✓	
Pertinencia			✓	

En Chimbote, a los 17 días del mes de ABRIL del 2019

  
Firma

## JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

### INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada Ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

E= Excelente / B= Bueno / M= Mejorar / X= Eliminar / C= Cambiar

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

PREGUNTAS		ALTERNATIVAS					OBSERVACIONES
Nº	Item	a	b	c	d	e	
1			✓				
2			✓				
3			✓				
4			✓				
5			✓				
6			✓				
7			✓				
8			✓				
9			✓				
10			✓				
11			✓				
12			✓				
13			✓				
14			✓				
15			✓				
16			✓				
17			✓				
18			✓				

**Evaluado por:**

**Nombre y Apellido:**

JAIME ROBERTO RAMÍREZ GARCÍA

**D.N.I.:** 18033187

**Firma:**



**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Yo, JAI ME ROBERTO RAMÍREZ GARCÍA, titular del DNI. N° 18033187, de profesión CONTADOR PÚBLICO, ejerciendo actualmente como DOCENTE, en la Institución CESOR USQUEO

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	<b>DEFICIENTE</b>	<b>ACEPTABLE</b>	<b>BUENO</b>	<b>EXCELENTE</b>
Congruencia de Ítems			✓	
Amplitud de contenido			✓	
Redacción de los Ítems			✓	
Claridad y precisión			✓	
Pertinencia			✓	

En Chimbote, a los 17 días del mes de ABRIL del 2019

  
Firma

## JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

### INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada Ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

E= Excelente / B= Bueno / M= Mejorar / X= Eliminar / C= Cambiar

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

PREGUNTAS		ALTERNATIVAS					OBSERVACIONES
Nº	Ítem	a	b	c	d	E	
1	B						Ordenar y agrupar ítems de acuerdo a los indicadores. Tratar los ítems por cada indicador.
2	B						
3	B						
4	B						
5	B						
6	B						
7	B						
8	B						
9	B						
10	B						
11	B						
12	B						
13	B						
14	B						
15	B						
16	B						
17	B						
18	B						
19	B						
20	B						

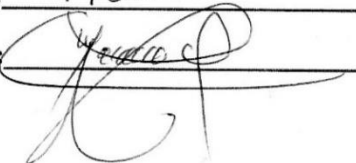
**Evaluado por:**

**Nombre y Apellido:**

Rosalia Canales Olvera

**D.N.I.:** 17818253

**Firma:**



**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

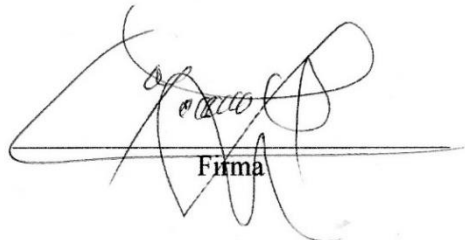
Yo, Rosaura Canciano Oleosa, titular del DNI. N° 17818053, de profesión Contador Público, ejerciendo actualmente como Docente, en la Institución UCU SAC

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			✓	
Amplitud de contenido			✓	
Redacción de los Ítems			✓	
Claridad y precisión			✓	
Pertinencia			✓	

En Chimbote, a los 02 días del mes de Mayo del 2019

  
Firma

**JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO**

**INSTRUCCIONES:**

Coloque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada Ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

E= Excelente / B= Bueno / M= Mejorar / X= Eliminar / C= Cambiar

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

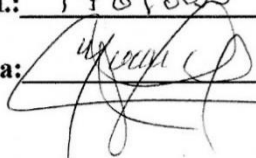
PREGUNTAS		ALTERNATIVAS					OBSERVACIONES
Nº	Ítem	a	b	c	d	e	
1	B						Ordenar de acuerdo a indicadores
2	B						
3	B						
4	B						
5	B						
6	B						
7	B						
8	B						
9	B						
10	B						
11	B						
12	B						
13	B						
14	B						
15	B						
16	B						
17	B						
18	B						

**Evaluado por:**

**Nombre y Apellido:**

Patricia Cancino Olvera

**D.N.I.:** 17818053

**Firma:** 

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

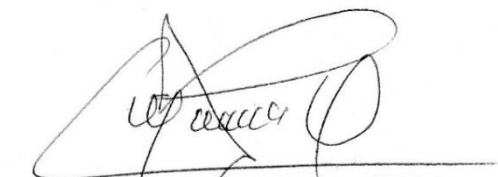
Yo, Rosaura Cancas Olvera, titular del DNI. N° 17818053, de profesión Contador Público, ejerciendo actualmente como Docente, en la Institución UCU SAC

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			/	
Amplitud de contenido			/	
Redacción de los Ítems			/	
Claridad y precisión			/	
Pertinencia			/	

En Chimbote, a los 02 días del mes de Mayo del 2019

  
Firma



## **ANEXO N°5: PROPUESTA**

Propuesta de la Implementación de un Sistema de Control de Inventarios para la empresa “EL SHADDAI” – Chimbote, 2019

### **DEFINICIÓN**

El control de inventarios es una técnica que usan las empresas para mantener sus productos o mercaderías en orden y en niveles deseados para la venta.

Contar con un sistema de control de inventarios, nos va permitir organizar y controlar la mercadería de manera eficiente, además de ello ayuda a reducir costos, no teniendo excesos ni faltantes de productos y así ofrecer un mejor servicio al cliente.

### **FUNDAMENTACIÓN**

En base a Márquez (2015):

Llevar un control de inventarios puede resultar una tarea no fácil o tedioso, sobre todo para pequeñas empresas, pero esta técnica es muy importante, puesto que es la base de un plan de negocio y rentabilidad del mismo.

A juicio de Navarro (2013):

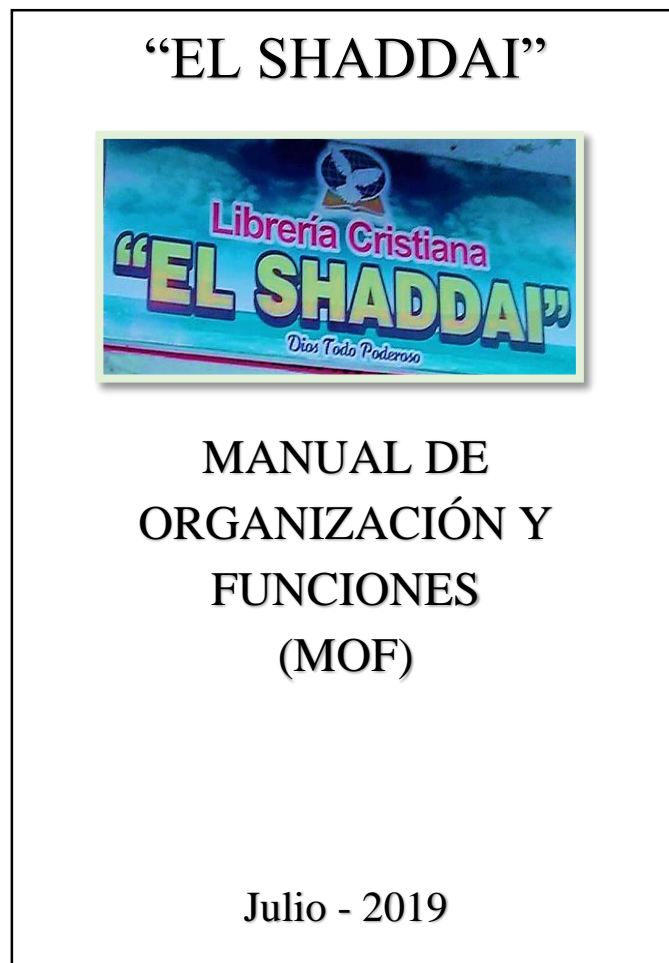
El sistema de control de inventarios se trata de un mecanismo que toda entidad debe adoptar para administrar de forma eficiente el movimiento y almacenamiento de la mercadería, información o recursos que se manejan en la empresa. Existen dos factores muy importantes que es la clasificación de inventario y la contabilidad en los registros, es decir, es muy importante tener una idea de qué cantidad se tiene en existencia y tener muy bien identificados o codificados cada uno de los productos.

De acuerdo a Castro (2014) menciona:

El control de los inventarios es una herramienta fundamental en la administración moderna, ya que ésta permite a las empresas y organizaciones conocer cantidades existentes de productos disponibles para la venta, en un lugar y tiempo determinado, así como las condiciones de almacenamiento aplicables en las industrias.

## DESARROLLO

Se elaboró un Manual de Organización y Funciones para el personal.



### Funciones del administrador:

- Planeación, debe diseñar los planes a partir de información sobre el entorno y la meta del negocio. Estos planes deben contener objetivos claros a corto y largo plazo, es importante que el administrador supervise el ambiente de trabajo.
- Organización, implica la coordinación de los esfuerzos y los recursos de una empresa hacia una meta. Se trata de adecuar la estructura organizacional y asignar los recursos financieros y humanos de acuerdo con el plan de trabajo.
- Representación, representar a la empresa en las gestiones con los proveedores, bancos e instituciones públicas. También puede ser portavoz de la organización ante los medios de comunicación, para tratar ciertos temas en nombre de la empresa.

- Administración del presupuesto, es inherente a su cargo y tiene que ver con la propia tarea de administrar y/o gestionar el presupuesto de la empresa, procurando las mayores ganancias con la inversión óptima de recursos financieros, materiales y humanos.
- Rendición de cuentas, debe rendir cuentas de su gestión ante el dueño de la empresa. De igual forma, el administrador recoge los reportes de las diferentes áreas de la empresa, a fin de consolidar todos los datos en un único documento que refleje el desempeño del negocio.
- Liderazgo, eventualmente tendrá que dirigir y supervisar a un grupo de personas que le apoyen en sus tareas. También debe prepararse para escuchar, entrenar, motivar y evaluar el desempeño de sus colaboradores.
- Involucrarse en la contratación y la formación del personal.
- Enlace o comunicación, también va a servir de enlace entre la gerencia y el resto de empleados de la empresa.

#### **Funciones del vendedor(a):**

- El vendedor tiene que conocer su producto, las características, funciones, usos y posibilidades del producto o servicio que pretende vender.
- El vendedor tiene que estar familiarizado con los mensajes promocionales, ofertas y eslogan de los productos en venta.
- asesorar a los potenciales compradores
- Vender el producto o servicio que tiene a cargo.
- Fidelizar a los clientes.
- Captar nuevos clientes.
- Ofrecer servicio post venta
- Retroalimentar a la empresa, debe comunicar los posibles errores en los procesos y proponer las mejoras que considere oportunas y pertinentes.
- Cuidar su imagen
- Elaborar y comunicar un reporte de ventas.

#### **Funciones del almacenero:**

- Recepción de Mercancías, Es el proceso que consiste en dar entrada a las mercancías que envían los proveedores. Durante este proceso, se comprueba que la mercancía recibida coincide con la información que figura en las facturas de entrega.

- También es necesario comprobar durante la recepción de la mercancía si las cantidades, la calidad o las características corresponden con el pedido.
- Almacenamiento, Consiste en la ubicación de las mercancías en las zonas idóneas para ello, con el objetivo de acceder a las mismas y que estén fácilmente localizables. Para ello se utilizan medios fijos, como estanterías mecánicas industriales, depósitos, instalaciones, soportes, etc. y medios de transporte interno como carretillas, elevadores o cintas transportadoras.
- Conservación y mantenimiento, durante el tiempo que la mercancía está almacenada, tiene que conservarse en perfecto estado. La conservación de la mercancía implica la aplicación de la legislación vigente en cuanto a higiene y seguridad en el almacén, además de las normas especiales sobre mantenimiento y cuidado de cada producto.
- Gestión y control de existencia, una de las funciones clave que consiste en determinar la cantidad de cada producto que hay que almacenar, calcular la cantidad y la frecuencia con la que se solicitará cada pedido con el objetivo de disminuir al máximo los costes de almacenamiento.
- Expedición de mercancías: La expedición de mercancías comienza desde que el cliente realiza el pedido, comenzando el proceso con la selección de mercancía y embalaje, así como la elección del medio de transporte.

#### **Funciones del cajero(a):**

- Calcular el pago total a ser efectuado por el cliente, escaneando el código de barras de los productos o ingresando el número de identificación en la caja registradora para determinar su precio.
- Informar al cliente acerca del monto total de su compra o consumo.
- Recibir el pago total en efectivo, cheque, tarjetas de crédito o débito y procesar las transacciones del punto de venta de una manera eficiente, precisa y amigable.
- Entregar el cambio al cliente, si fuese el caso, al igual que la factura de su compra.
- Ordenar los productos adquiridos por el cliente y envolverlos o embolsarlos.
- Conciliar la cantidad total de pagos recibidos durante su turno y registrar la totalidad de las ventas.
- Verificar la identificación de los clientes y asegurarse de que sean mayores de edad antes de realizar el cuadro diario de caja y su depósito en la cuenta correspondiente.

## Sistema o clasificación ABC para el control de inventarios de la librería cristiana “El Shaddai”

La propuesta consiste en obtener un manejo de inventario más estricto por medio de la priorización de productos, identificar de forma sencilla, aquellos productos que tienen un impacto importante en el almacén.

Se propone utilizar éste sistema o método de clasificación ABC, para dar prioridad en cuanto a cantidad a solicitar y mantener un inventario que ayudará a la toma de decisiones.

**Tabla 1: Materiales con los que cuenta la empresa**

Nº	PRODUCTOS	UNIDAD PROMEDIO MENSUAL	COSTO UNITARIO	VALOR TOTAL	% DEL VALOR TOTAL
1	BIB AMIGOS POR SIEMPRE /AZUL NUEVA/AMITY	30	S/59.70	S/1,791.00	3.63%
2	BIB AMIGOS POR SIEMPRE ROSA CANTO ROSA/COL	1	S/81.00	S/81.00	0.16%
3	BIB AMIGOS POR SIEMPRE ROSA CANTOAZUL/COL	5	S/81.00	S/405.00	0.82%
4	BIB APOLOGETICA ESTUDIO INDICE T/DURA/B&H	1	S/152.00	S/152.00	0.31%
5	BIB APOLOGETICA ESTUDIO NEGRO IMITACIÓN PIEL/B&H	1	S/158.00	S/158.00	0.32%
6	BIB APOLOGETICA ESTUDIO T/DURA/B&H	1	S/127.10	S/127.10	0.26%
7	BIB ARCO IRIS ESTUDIO TAPA DURA /B&H	3	S/136.10	S/408.30	0.83%
8	BIB ARCO IRIS ESTUDIO TAPA DURA C/INDICE /B&H	1	S/163.00	S/163.00	0.33%
9	BIB AZUL F/PLATA IMIT/PIEL – KOR	1	S/57.00	S/57.00	0.12%
10	BIB AZUL T/VINIL CINTA F/BLANCO – KOR	1	S/22.00	S/22.00	0.04%
11	BIB BILINGÜE GOOD NEWS INDICE /BRA	1	S/75.00	S/75.00	0.15%
12	BIB BILINGÜE T/DURA DEUTEROS GOOD NEWS T	1	S/55.00	S/55.00	0.11%
13	BIB BILINGÜE TLA T/DURA/DEUTEROCANONICOS	1	S/75.50	S/75.50	0.15%
14	BIB CAFÉ F/DORADO - IMIT/PIEL – KOR	11	S/57.00	S/627.00	1.27%
15	BIB COLORES T/RUSTICA L/G	40	S/45.00	S/1,800.00	3.65%
16	BIB DE ESTUDIO PALABRA CLAVE/MARRON/PATMOS -	15	S/263.00	S/3,945.00	8.00%
17	BIB DEL PESCADOR MULTICOLOR T/DURA/B&H	3	S/63.60	S/190.80	0.39%
18	BIB DEVOCIONAL LOS LENGUAJES DEL AMOR DUOTONO	1	S/127.10	S/127.10	0.26%
19	BIB DEVOCIONAL LOS LENGUAJES DEL AMOR/BLANC	6	S/128.60	S/771.60	1.56%
20	BIB DIARIO VIVIR ESTUDIO RVR60 DUOTONO NEGRO ONICE	1	S/235.90	S/235.90	0.48%
21	BIB DIARIO VIVIR ESTUDIO T/D INDICE/TYNDALE	5	S/169.60	S/848.00	1.72%
22	BIB DORADO / KOR	7	S/90.50	S/633.50	1.28%
23	BIB HYAC/NEGRO - GRIS FROJO KOR	3	S/38.00	S/114.00	0.23%
24	BIB LILA F/PLATEADO - IMIT/PIEL – KOR	1	S/57.00	S/57.00	0.12%
25	BIB MACARTHUR ESTUDIO INDICE/GNELSON	25	S/170.10	S/4,252.50	8.62%
26	BIB MACARTHUR ESTUDIO T/RÚSTICA/GNELSON	40	S/100.50	S/4,020.00	8.15%
27	BIB MIS/BUENAS NOTICIAS/AMITY	150	S/10.00	S/1,500.00	3.04%
28	BIB NEGRO T VINIL LGRANDE CINTA/KOR	2	S/44.00	S/88.00	0.18%
29	BIB NEGRO T/ACOLCHADA	2	S/137.00	S/274.00	0.56%
30	BIB NTV CADA DIA ES BELLO /TYNDALE	3	S/19.40	S/58.20	0.12%
31	BIB NTV COMPACTA TELA FLORAL C/CIERRE/TYNDALE	1	S/85.00	S/85.00	0.17%
32	BIB NTV EDICION COSECHA/(ARBOL, COMPARTIR, CRUZ)/TYNDALE	1	S/17.00	S/17.00	0.03%
33	BIB PASTORAL AZUL IMIT PIEL LILA	20	S/130.00	S/2,600.00	5.27%
34	BIB PLENITUD ESTUDIO T/DURA/GNELSON	8	S/153.00	S/1,224.00	2.48%
35	BIB SCOFIELD ESTUDIO T/DURA F/BLANCO/B&H	1	S/124.80	S/124.80	0.25%
36	BIB T/DURA L/GRANDE F/BLANCO/KOR	3	S/70.50	S/211.50	0.43%
37	BIB T/DURA L/GRANDE F/BLANCO/KOR	10	S/44.00	S/440.00	0.89%
38	BIB T/IMIT. PIEL - LILA/BRA	2	S/36.80	S/73.60	0.15%
39	BIB T/MARRON Y NEGRO/BRA	1	S/59.00	S/59.00	0.12%
40	BIB T/ROSADO - ROSA/BRA	1	S/60.50	S/60.50	0.12%

41	BIB T/SINTETICA ROSA/ BRA	2	S/79.00	S/158.00	0.32%
42	BIB T/TELA JEAN CIERRE F/PLATEADO	1	S/62.00	S/62.00	0.13%
43	BIB T/VINILO - NEGRA/BRA	3	S/89.70	S/269.10	0.55%
44	BIB T/VINILO - NEGRO/BRA	3	S/45.00	S/135.00	0.27%
45	BIB TAPA RÚSTICA /CANTO BLANCO /COL	8	S/45.00	S/360.00	0.73%
46	BIB VINO / KOR	8	S/90.50	S/724.00	1.47%
47	BIB VINO F/DORADO - IMIT/PIEL - KOR	1	S/57.00	S/57.00	0.12%
48	BIB VINO T VINIL LGRANDE CINTA/KOR	8	S/44.00	S/352.00	0.71%
49	BIB VINO T/VINIL CINTA F/BLANCO - KOR	2	S/22.00	S/44.00	0.09%
50	BOMBOS GRANDES	6	S/70.00	S/420.00	0.85%
51	BOMBOS MEDIANOS	1	S/60.00	S/60.00	0.12%
52	CD'S	50	S/2.50	S/125.00	0.25%
53	CUADROS EN PINTURA ARQUEADO	2	S/39.00	S/78.00	0.16%
54	CUADROS EN PINTURA MODELO MARIPOSA	3	S/39.00	S/117.00	0.24%
55	CUADROS EN TRÍO	3	S/29.00	S/87.00	0.18%
56	CUADROS INDIVIDUALES	25	S/15.00	S/375.00	0.76%
57	DICCIONARIO CERTEZA	10	S/142.00	S/1,420.00	2.88%
58	DICCIONARIO ECONÓMICO	150	S/24.00	S/3,600.00	7.30%
59	DICCIONARIO VINE	10	S/125.00	S/1,250.00	2.53%
60	DVD'S	150	S/4.00	S/600.00	1.22%
61	FOLLETOS A COLOR	60	S/3.50	S/210.00	0.43%
62	FOLLETOS PAPEL PERIÓDICO	40	S/2.00	S/80.00	0.16%
63	HIMNARIO HOJA BOOM	150	S/8.00	S/1,200.00	2.43%
64	HIMNARIO TAPA DURA	25	S/15.00	S/375.00	0.76%
65	LÁMINAS GRANDES	20	S/3.00	S/60.00	0.12%
66	LÁMINAS MEDIANAS	70	S/2.00	S/140.00	0.28%
67	LÁMINAS PEQUEÑAS	80	S/1.00	S/80.00	0.16%
68	LAPICERO CON RESALTADOR	40	S/3.50	S/140.00	0.28%
69	LAPICEROS CON LINTERNA	25	S/2.00	S/50.00	0.10%
70	LAPICEROS ECONÓMICOS	30	S/1.00	S/30.00	0.06%
71	LAPICEROS EN CÁPSULA	12	S/2.00	S/24.00	0.05%
72	LIB BIENAVENTURADOS LOS QUE MUEREN EN EL SEÑOR/CARSWELL/UNILIT	80	S/11.60	S/928.00	1.88%
73	LIB CAPACITADO PARA ORIENTAR/ADAM/PORTAVOZ	3	S/49.00	S/147.00	0.30%
74	LIB CAPACITADO PARA RESTAURAR/ADAM/CLIE	2	S/45.00	S/90.00	0.18%
75	LIB CONSEJERIA BIBLICA TOMO 1- MATRIMONIO/CLINTON/PORTAVOZ	4	S/52.80	S/211.20	0.43%
76	LIB CONSEJERIA BIBLICA TOMO2- ADOLESCENTES/CLINTON/PORTAVOZ	1	S/52.80	S/52.80	0.11%
77	LIB CONSEJERIA BIBLICA TOMO3- SEXUALIDAD/CLINTON/PORTAVOZ	2	S/52.80	S/105.60	0.21%
78	LIB CONSEJERIA DE LA PERSONA/ALAMO/CLIE	1	S/56.10	S/56.10	0.11%
79	LIB CONSEJERIA TOMO 1-TEMAS CRÍTICOS/CLINTON/PORTAVOZ	2	S/52.80	S/105.60	0.21%
80	LIB EL MINISTERIO DEL PASTOR CONSEJERO/GILES/MH	6	S/41.60	S/249.60	0.51%
81	LIB LA CONSEJERIA/TD/MACARTHUR GNELSON	2	S/62.40	S/124.80	0.25%
82	LIBROS DE BOLSILLO	250	S/18.00	S/4,500.00	9.12%
83	LLAVEROS ACRÍLICOS	30	S/1.50	S/45.00	0.09%
84	LLAVEROS CORROSIÓN	30	S/1.00	S/30.00	0.06%
85	LLAVEROS MADERA	55	S/2.00	S/110.00	0.22%
86	LLAVEROS METAL	15	S/2.50	S/37.50	0.08%
87	PANDERETAS ACRÍLICAS DE 6 CHAPAS	2	S/24.00	S/48.00	0.10%
88	PANDERETAS ACRÍLICAS DE 8 CHAPAS	8	S/29.00	S/232.00	0.47%
89	PANDERETAS DE CUERO 5 CHAPAS	30	S/15.00	S/450.00	0.91%
90	PANDERETAS DE CUERO 6 CHAPAS	5	S/26.00	S/130.00	0.26%
91	PANDERETAS DE CUERO DE 8 CHAPAS	5	S/29.50	S/147.50	0.30%
92	PANDERETAS DE METAL DE 5 CHAPAS	5	S/15.00	S/75.00	0.15%
93	PANDERETAS DE METAL DE 6 CHAPAS	2	S/23.50	S/47.00	0.10%
94	PANDERETAS DE METAL DE 8 CHAPAS CON MANGO	3	S/29.50	S/88.50	0.18%
95	POSTALES	30	S/5.00	S/150.00	0.30%
96	TAMBORES GRANDE	1	S/32.00	S/32.00	0.06%
97	TAMBORES MEDIANO	8	S/28.00	S/224.00	0.45%

98	TAMBORES PEQUEÑOS	3	S/25.00	S/75.00	0.15%
99	USB KINGSTON 16 GB	2	S/28.00	S/56.00	0.11%
100	USB KINGSTON 8GB	4	S/25.00	S/100.00	0.20%
			<b>S/5,742.40</b>	<b>S/49,338.20</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia

Luego de obtener la lista de los productos, se procede a realizar el método de clasificación ABC.

**Tabla 2: Método de Clasificación ABC**

Nº	PRODUCTOS	UNIDAD PROMEDIO MENSUAL	COSTO UNITARIO	VALOR TOTAL	% DEL VALOR TOTAL	% ACUMULADO	CLASIFICACIÓN ABC
82	LIBROS DE BOLSILLO	250	S/18.00	S/4,500.00	9.12%	9.12%	A
25	BIB MACARTHUR ESTUDIO INDICE/GNELSON	25	S/170.10	S/4,252.50	8.62%	17.74%	A
26	BIB MACARTHUR ESTUDIO TRÚSTICA/GNELSON	40	S/100.50	S/4,020.00	8.15%	25.89%	A
16	BIB DE ESTUDIO PALABRA CLAVE/MARRON/PATMOS -NEGRO PATMOS	15	S/263.00	S/3,945.00	8.00%	33.88%	A
58	DICCIONARIO ECONÓMICO	150	S/24.00	S/3,600.00	7.30%	41.18%	A
33	BIB PASTORAL AZUL IMIT PIEL LILA	20	S/130.00	S/2,600.00	5.27%	46.45%	A
15	BIB COLORES TRUSTICA L/G	40	S/45.00	S/1,800.00	3.65%	50.10%	A
1	BIB AMIGOS POR SIEMPRE /AZUL NUEVA/AMITY	30	S/59.70	S/1,791.00	3.63%	53.73%	A
27	BIB MIS/BUENAS NOTICIAS/AMITY	150	S/10.00	S/1,500.00	3.04%	56.77%	A
57	DICCIONARIO CERTEZA	10	S/142.00	S/1,420.00	2.88%	59.65%	A
59	DICCIONARIO VINE	10	S/125.00	S/1,250.00	2.53%	62.18%	A
34	BIB PLENITUD ESTUDIO T/DURA/GNELSON	8	S/153.00	S/1,224.00	2.48%	64.66%	A
63	HIMNARIO HOJA BOOM	150	S/8.00	S/1,200.00	2.43%	67.09%	A
72	LIB BIENAVENTURADOS LOS QUE MUEREN EN EL SEÑOR/CARSWELL/UNILIT	80	S/11.60	S/928.00	1.88%	68.97%	A
21	BIB DIARIO VIVIR ESTUDIO T/D INDICE/TYNDALE	5	S/169.60	S/848.00	1.72%	70.69%	A
19	BIB DEVOCIONAL LOS LENGUAJES DEL AMOR/BLANCO/BIDA/NTV/PORTAVOZ	6	S/128.60	S/771.60	1.56%	72.26%	A
46	BIB VINO / KOR	8	S/90.50	S/724.00	1.47%	73.72%	A
22	BIB DORADO / KOR	7	S/90.50	S/633.50	1.28%	75.01%	A
14	BIB CAFÉ F/DORADO - IMIT/PIEL – KOR	11	S/57.00	S/627.00	1.27%	76.28%	A
60	DVD'S	150	S/4.00	S/600.00	1.22%	77.49%	A
89	PANDERETAS DE CUERO 5 CHAPAS	30	S/15.00	S/450.00	0.91%	78.41%	A
37	BIB T/DURA L/GRANDE F/BLANCO/KOR	10	S/44.00	S/440.00	0.89%	79.30%	A

80.98%

50	BOMBOS GRANDES	6	S/70.00	S/420.00	0.85%	80.15%	A	
7	BIB ARCO IRIS ESTUDIO TAPA DURA /B&H	3	S/136.10	S/408.30	0.83%	80.98%	A	
3	BIB AMIGOS POR SIEMPRE ROSA CANTOAZUL/COL	5	S/81.00	S/405.00	0.82%	81.80%	B	14.88%
56	CUADROS INDIVIDUALES	25	S/15.00	S/375.00	0.76%	82.56%	B	
64	HIMNARIO TAPA DURA	25	S/15.00	S/375.00	0.76%	83.32%	B	
45	BIB TAPA RÚSTICA /CANTO BLANCO /COL	8	S/45.00	S/360.00	0.73%	84.05%	B	
48	BIB VINO T VINIL LGRANDE CINTA/KOR	8	S/44.00	S/352.00	0.71%	84.76%	B	
29	BIB NEGRO T/ACOLCHADA	2	S/137.00	S/274.00	0.56%	85.32%	B	
43	BIB T/VINILO - NEGRA/BRA	3	S/89.70	S/269.10	0.55%	85.86%	B	
80	LIB EL MINISTERIO DEL PASTOR CONSEJERO/GILES/MH	6	S/41.60	S/249.60	0.51%	86.37%	B	
20	BIB DIARIO VIVIR ESTUDIO RVR60 DUOTONO NEGRO ONICE INDICE/TYNDALE	1	S/235.90	S/235.90	0.48%	86.85%	B	
88	PANDERETAS ACRÍLICAS DE 8 CHAPAS	8	S/29.00	S/232.00	0.47%	87.32%	B	
97	TAMBORES MEDIANO	8	S/28.00	S/224.00	0.45%	87.77%	B	
36	BIB T/DURA L/GRANDE F/BLANCO/KOR	3	S/70.50	S/211.50	0.43%	88.20%	B	
75	LIB CONSEJERIA BIBLICA TOMO 1- MATRIMONIO/CLINTON/PORTAVOZ	4	S/52.80	S/211.20	0.43%	88.63%	B	
61	FOLLETOS A COLOR	60	S/3.50	S/210.00	0.43%	89.05%	B	
17	BIB DEL PESCADOR MULTICOLOR T/DURA/B&H	3	S/63.60	S/190.80	0.39%	89.44%	B	
8	BIB ARCO IRIS ESTUDIO TAPA DURA C/INDICE /B&H	1	S/163.00	S/163.00	0.33%	89.77%	B	
5	BIB APOLOGETICA ESTUDIO NEGRO IMITACIÓN PIEL/B&H	1	S/158.00	S/158.00	0.32%	90.09%	B	
41	BIB T/SINTETICA ROSA/ BRA	2	S/79.00	S/158.00	0.32%	90.41%	B	
4	BIB APOLOGETICA ESTUDIO INDICE T/DURA/B&H	1	S/152.00	S/152.00	0.31%	90.72%	B	
95	POSTALES	30	S/5.00	S/150.00	0.30%	91.02%	B	
91	PANDERETAS DE CUERO DE 8 CHAPAS	5	S/29.50	S/147.50	0.30%	91.32%	B	
73	LIB CAPACITADO PARA ORIENTAR/ADAM/PORTAVOZ	3	S/49.00	S/147.00	0.30%	91.62%	B	
66	LÁMINAS MEDIANAS	70	S/2.00	S/140.00	0.28%	91.90%	B	
68	LAPICERO CON RESALTADOR	40	S/3.50	S/140.00	0.28%	92.19%	B	
44	BIB T/VINILO - NEGRO/BRA	3	S/45.00	S/135.00	0.27%	92.46%	B	
90	PANDERETAS DE CUERO 6 CHAPAS	5	S/26.00	S/130.00	0.26%	92.72%	B	
6	BIB APOLOGETICA ESTUDIO T/DURA/B&H	1	S/127.10	S/127.10	0.26%	92.98%	B	
18	BIB DEVOCIONAL LOS LENGUAJES DEL AMOR DUOTONO ROJO/NTV/PORTAVOZ	1	S/127.10	S/127.10	0.26%	93.24%	B	



52	CD'S	50	S/2.50	S/125.00	0.25%	93.49%	<b>B</b>	
35	BIB SCOFIELD ESTUDIO T/DURA F/BLANCO/B&H	1	S/124.80	S/124.80	0.25%	93.75%	<b>B</b>	
81	LIB LA CONSEJERIA/TD/MACARTHUR GNELSON	2	S/62.40	S/124.80	0.25%	94.00%	<b>B</b>	
54	CUADROS EN PINTURA MODELO MARIPOSA	3	S/39.00	S/117.00	0.24%	94.24%	<b>B</b>	
23	BIB HYAC/NEGRO - GRIS FROJO KOR	3	S/38.00	S/114.00	0.23%	94.47%	<b>B</b>	
85	LLAVEROS MADERA	55	S/2.00	S/110.00	0.22%	94.69%	<b>B</b>	
77	LIB CONSEJERIA BIBLICA TOMO3-SEXUALIDAD/CLINTON/PORTAVOZ	2	S/52.80	S/105.60	0.21%	94.90%	<b>B</b>	
79	LIB CONSEJERIA TOMO 1-TEMAS CRÍTICOS/CLINTON/PORTAVOZ	2	S/52.80	S/105.60	0.21%	95.12%	<b>B</b>	
100	USB KINGSTON 8GB	4	S/25.00	S/100.00	0.20%	95.32%	<b>B</b>	
74	LIB CAPACITADO PARA RESTAURAR/ADAM/CLIE	2	S/45.00	S/90.00	0.18%	95.50%	<b>B</b>	
94	PANDERETAS DE METAL DE 8 CHAPAS CON MANGO	3	S/29.50	S/88.50	0.18%	95.68%	<b>B</b>	
28	BIB NEGRO T VINIL LGRANDE CINTA/KOR	2	S/44.00	S/88.00	0.18%	95.86%	<b>B</b>	
55	CUADROS EN TRÍO	3	S/29.00	S/87.00	0.18%	96.04%	<b>C</b>	
31	BIB NTV COMPACTA TELA FLORAL C/CIERRE/TYNDALE	1	S/85.00	S/85.00	0.17%	96.21%	<b>C</b>	
2	BIB AMIGOS POR SIEMPRE ROSA CANTO ROSA/COL	1	S/81.00	S/81.00	0.16%	96.37%	<b>C</b>	
62	FOLLETOS PAPEL PERIÓDICO	40	S/2.00	S/80.00	0.16%	96.54%	<b>C</b>	
67	LÁMINAS PEQUEÑAS	80	S/1.00	S/80.00	0.16%	96.70%	<b>C</b>	
53	CUADROS EN PINTURA ARQUEADO	2	S/39.00	S/78.00	0.16%	96.86%	<b>C</b>	
13	BIB BILINGÜE TLA T/DURA/DEUTEROCANONICOS	1	S/75.50	S/75.50	0.15%	97.01%	<b>C</b>	
11	BIB BILINGÜE GOOD NEWS INDICE /BRA	1	S/75.00	S/75.00	0.15%	97.16%	<b>C</b>	
92	PANDERETAS DE METAL DE 5 CHAPAS	5	S/15.00	S/75.00	0.15%	97.31%	<b>C</b>	
98	TAMBORES PEQUEÑOS	3	S/25.00	S/75.00	0.15%	97.46%	<b>C</b>	
38	BIB T/IMIT. PIEL - LILA/BRA	2	S/36.80	S/73.60	0.15%	97.61%	<b>C</b>	
42	BIB T/TELA JEAN CIERRE F/PLATEADO	1	S/62.00	S/62.00	0.13%	97.74%	<b>C</b>	
40	BIB T/ROSADO - ROSA/BRA	1	S/60.50	S/60.50	0.12%	97.86%	<b>C</b>	
51	BOMBOS MEDIANOS	1	S/60.00	S/60.00	0.12%	97.98%	<b>C</b>	
65	LÁMINAS GRANDES	20	S/3.00	S/60.00	0.12%	98.11%	<b>C</b>	
39	BIB T/MARRON Y NEGRO/BRA	1	S/59.00	S/59.00	0.12%	98.22%	<b>C</b>	
30	BIB NTV CADA DIA ES BELLO /TYNDALE	3	S/19.40	S/58.20	0.12%	98.34%	<b>C</b>	
9	BIB AZUL F/PLATA IMIT/PIEL - KOR	1	S/57.00	S/57.00	0.12%	98.46%	<b>C</b>	
24	BIB LILA F/PLATEADO - IMIT/PIEL - KOR	1	S/57.00	S/57.00	0.12%	98.57%	<b>C</b>	

47	BIB VINO F/DORADO - IMIT/PIEL - KOR	1	S/57.00	S/57.00	0.12%	98.69%	C
78	LIB CONSEJERIA DE LA PERSONA/ALAMO/CLIE	1	S/56.10	S/56.10	0.11%	98.80%	C
99	USB KINGSTON 16 GB	2	S/28.00	S/56.00	0.11%	98.92%	C
12	BIB BILINGÜE T/DURA DEUTEROS GOOD NEWS T	1	S/55.00	S/55.00	0.11%	99.03%	C
76	LIB CONSEJERIA BIBLICA TOMO2- ADOLESCENTES/CLINTON/PORTAVOZ	1	S/52.80	S/52.80	0.11%	99.13%	C
69	LAPICEROS CON LINTERNA	25	S/2.00	S/50.00	0.10%	99.24%	C
87	PANDERETAS ACRÍLICAS DE 6 CHAPAS	2	S/24.00	S/48.00	0.10%	99.33%	C
93	PANDERETAS DE METAL DE 6 CHAPAS	2	S/23.50	S/47.00	0.10%	99.43%	C
83	LLAVEROS ACRÍLICOS	30	S/1.50	S/45.00	0.09%	99.52%	C
49	BIB VINO T/VINIL CINTA F/BLANCO - KOR	2	S/22.00	S/44.00	0.09%	99.61%	C
86	LLAVEROS METAL	15	S/2.50	S/37.50	0.08%	99.69%	C
96	TAMBORES GRANDE	1	S/32.00	S/32.00	0.06%	99.75%	C
70	LAPICEROS ECONÓMICOS	30	S/1.00	S/30.00	0.06%	99.81%	C
84	LLAVEROS CORROSIÓN	30	S/1.00	S/30.00	0.06%	99.87%	C
71	LAPICEROS EN CÁPSULA	12	S/2.00	S/24.00	0.05%	99.92%	C
10	BIB AZUL T/VINIL CINTA F/BLANCO - KOR	1	S/22.00	S/22.00	0.04%	99.96%	C
32	BIB NTV EDICION COSECHA/(ARBOL, COMPARTIR, CRUZ)/TYNDALE	1	S/17.00	S/17.00	0.03%	100.00%	C
			<b>S/5,742.4</b>	<b>S/49,338.20</b>	<b>100%</b>		

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos de la gerente de la empresa

**Tabla 3: Resumen Clasificación ABC.**

PARTICIPACIÓN ESTIMADA	CLASIFICACIÓN (n°)	NÚMERO DE PRODUCTOS (n°)	% DE (n°)	VENTAS	% DE VENTAS
0% - 80%	<b>A</b>	24	24%	S/ 39,952.90	81%
81% - 95%	<b>B</b>	40	40%	S/ 7,343.10	15%
96% - 100%	<b>C</b>	36	36%	S/ 2,042.20	4%
<b>TOTALES</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>	<b>S/ 49,338.20</b>	<b>100%</b>

Elaboración propia

**Interpretación:**

En la Zona A tenemos 24 productos, que representan el 24% del total de éstos y es responsable del 81% de los ingresos, que equivale a S/. 39,952.90

En la Zona B tenemos 40 productos que representa el 40% del total y es responsable del 15% de los ingresos que equivale a S/7,342.10 y en la Zona C tenemos 36 productos, representado por el 36% del total y es responsable del 4% de los ingresos que equivale a S/. 2,042.20

## **Método de las 5 S Japonesas**

Las condiciones en el almacén y en los pisos de la empresa reflejan una desorganización y una falta de control, ya que tanto la mercadería está regada por doquier y mal distribuidos. La suciedad, el polvo que hay dentro del almacén y la falta de señalización, no permite el buen funcionamiento de las actividades ya que, al momento de requerir algún producto, no se les encuentra de manera rápida.

Por la misma razón surge la idea de la propuesta de un Sistema de Control basado en las 5 S japonesas, que se basa en la clasificación, organización, limpieza, estandarización, y la autodisciplina, lo cual nos va a dar las pautas necesarias para mejorar las condiciones de trabajo, reducir los gastos de tiempo y energía, reducir los riesgos de accidentes y mejorar la calidad del trabajo.

### **❖ SIERI (CLASIFICACIÓN)**

En esta primera fase, nos centramos en identificar y separar los materiales necesarios de los innecesarios. El objetivo de esta fase es contar con un área de trabajo en donde solo estén los artículos necesarios.

Se identifican todos los artículos innecesarios en el almacén. Para llevar a cabo esta tarea se podrá utilizar la técnica de la etiqueta, la cual consiste en etiquetar con unas tarjetas de color rojo todos los artículos que no son usados, dichos artículos tienen que estar inventariados, los cuales se les separa del almacén y se los coloca en alguna área distinta, los mismos que serán notificados a gerencia para que decidan la procedencia de dichos artículos.

Al realizar esta tarea de clasificación la librería tendrá los siguientes beneficios:

- Área de trabajo más segura
- Liberar espacio útil del almacén
- Reducir tiempos de despacho
- Mejorar el control visual de stocks.

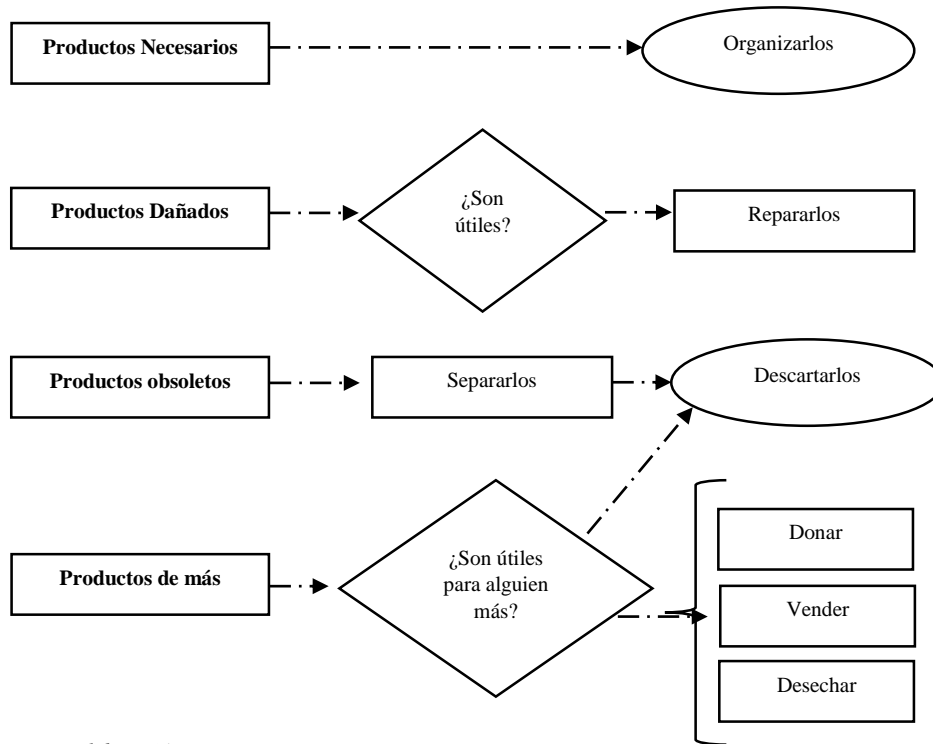
#### **Lista de materiales necesarios**

- Realizar una lista de elementos innecesarios resaltando su ubicación, cantidad encontrada y posible acción sugerida para su reubicación o eliminación, esta lista será realizada por el encargado del almacén.
- Realizar unas tarjetas de colores que permitan marcar que en el sitio de trabajo existe algún artículo fuera de lugar o innecesario.

### Tarjetas de color

- Realizar tarjetas las cuales permitan identificar que en el sitio de trabajo existe algo innecesario y así tomar acciones, identificarlas con el color verde para identificar si existe algún problema de contaminación, el azul si los materiales se encuentran relacionados directamente con el giro de la empresa y roja si son elementos que no pertenecen al área de trabajo.

**Diagrama 1: Flujograma para la Clasificación**



Fuente: Elaboración propia

### ❖ SEITON (ORGANIZACIÓN)

Consiste en arreglar u ordenar los artículos del almacén, de manera que sea fácil y rápido encontrarlos, utilizarlos y reponerlos. El objetivo de esta tarea es que exista un lugar para cada cosa, adecuado a las rutinas de trabajo, listos para utilizarse y con su debida señalización.

Posterior al proceso de clasificación de los artículos en la tarea anterior se hace visible a simple vista de toda la desorganización en la que se encuentra, por lo que con esta tarea se procede a establecer o agrupar los artículos colocándolos en sus debidas zonas, de forma ordenada y señalizada para su mejor localización, búsqueda y despacho.

### **Las normas de Seiton**

- Organizar racionalmente el puesto de trabajo (proximidad, objetos pesados, fáciles de coger o sobre un soporte).
- Definir las reglas de ordenamiento.
- Hacer obvia la colocación de los materiales.
- Los artículos de uso frecuente deben estar cerca del encargado de almacén.
- Clasificar los objetos por orden de utilización.
- Estandarizar los SEISO (LIMPIEZA)

### **Control Visual**

Realizar un control visual del sitio donde se deben ubicar los materiales, resaltando: La ubicación de la diversidad en los materiales (Ubicación en estantes).

Después de haber realizado este paso se debe colocar un indicador de ubicación, un indicador de cantidad, letreros y tarjetas.

### **❖ SEISO (LIMPIEZA)**

Una vez que el espacio de trabajo está despejado (seiri) y ordenado (seiton), es mucho más fácil limpiarlo (seiso). Consiste en identificar y eliminar las fuentes de suciedad, asegurando que todos los medios se encuentran siempre en perfecto estado operativo. El incumplimiento de limpieza puede tener muchas consecuencias, provocando incluso anomalías o el deterioro de los materiales.

Los beneficios de aplicar seiso:

- Reduce el riesgo potencial de que se produzcan accidentes.
- Mejora el bienestar físico y mental del trabajador.
- Se incrementa la vida útil de los materiales.
- La limpieza conduce a un aumento significativo de la efectividad en los procesos.
- Se reduce las búsquedas de los materiales.

Por consiguiente, se deben implementar una serie de pasos que ayuden a crear el hábito de mantener el sitio de trabajo en buenas condiciones. El proceso de implementación se debe apoyar en un fuerte programa de entrenamiento y suministro de los elementos necesarios para su realización, como también el tiempo requerido para la ejecución.

- Realizar campañas de orden y limpieza, de esta manera se eliminarían los elementos innecesarios y limpiar instrumentos, pasillos y armarios.

- Asignar un contenido de trabajo de limpieza. Si se trata de un equipo de gran tamaño será necesario dividirla y asignar responsabilidades por cada zona de trabajo, en esta zona se debe registrar un gráfico en donde se puntualice la responsabilidad de cada persona.
- Preparar un manual de entrenamiento para limpieza en donde se incluyan gráficos de asignación de áreas, formas de utilizar elementos de limpieza, detergentes, jabones, aire, agua, como también la frecuencia y el tiempo medio establecido para la labor.
- Preparar los lineamientos para la limpieza en lugares fáciles de encontrar y devolver, el personal debe estar entrenado sobre el empleo y uso de estos elementos desde el punto de vista de seguridad y conservación de estos.

❖ **SEIKETSU (ESTANDARIZAR)**

Consiste en distinguir fácilmente una situación normal de otra anormal, mediante normas sencillas y visibles para todos.

El objetivo en esta tarea es desarrollar condiciones de trabajo que eviten el retroceso de las primeras 3 S.

Una vez implementada las tres primeras S, el responsable del almacén tiene que estar pendiente que estos tres procesos se cumplan a cabalidad (clasificar, ordenar y limpiar), se tiene que crear estándares.

Para que se siga a cabalidad el cumplimiento de las 3 S, sería señalar cada una de las estanterías para que proporcione la información de cada producto, se recomienda también sacar una muestra física de cada artículo y adherirla sobre cada caja para al momento de requerir cualquier producto.

Formar al personal en la creación de hábitos de trabajo para conservar el lugar de labores en perfectas condiciones.

- Asignar trabajos y responsabilidades.
- Dar a conocer las descripciones de cargo, para que cada persona sepa sus responsabilidades, sobre lo que tiene que hacer, cuándo, dónde y cómo hacerlo.
- Integrar en los trabajos cotidianos la implementación del Seire (Separar si es necesario), Seiso (Situar si es necesario) y Seiton (Eliminar suciedad).

❖ **SHITZUKE (AUTODISCIPLINA)**

- Crear conciencia al personal sobre el orden y la limpieza, empezando por dar el ejemplo desde la gerencia. (No se le puede pedir a un trabajador que sea ordenado si ve a su supervisor inmediato realizar labores fuera de los parámetros de la 5 S)

- Motivar y participar directamente en la promoción de las actividades.

**Tabla 4: Plan de Acciones de la teoría de las 5 S**

<b>PROPUESTA DE PLAN DE ACCIONES DE LA TEORÍA DE LAS 5 S EN LA LIBRERÍA CRISTIANA “EL SHADDAI”</b>					
<b>ETAPAS</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>RECURSOS</b>	<b>RESPONSABLES</b>	<b>PERIODO</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
<b>SEIRI (CLASIFICACIÓN)</b>	Identificar los elementos innecesarios.	- Papel - Lápiz - Instructivos	- Administrador - Jefe de almacén	Mensual	
	Diseñar tarjetas de color.	- Etiquetas - PC	- Administrador - Jefe de almacén	Mensual	
<b>SEITON (ORGANIZACIÓN)</b>	Control Visual	- Papel - Lápiz - Cámaras	- Administrador - Jefe de almacén	Semanal	
	Localizar la mercadería según su frecuencia de salida de almacén.	- Etiquetas - Procedimientos	- Administrador - Jefe de almacén	Semanal	
<b>SEISO (LIMPIEZA)</b>	Implementar programas de entrenamientos y suministros de los elementos innecesarios.	- Charlas - Trípticos - Formatos - Vídeos - Jornadas	- Administrador - Jefe de almacén	Mensual	
	Realizar campañas de limpieza.	- Procedimientos - Charlas - Folletos - Videos	- Administrador - Jefe de almacén	Semanal	
<b>SEIKETSU (ESTANDARIZACIÓN)</b>	Formar hábitos en el personal para conservar el lugar de trabajo en perfectas condiciones.	- Charlas - Jornadas - Folletos	- Administrador - Jefe de almacén	Mensual	
	Asignar trabajos y responsabilidades	- Procedimientos - MOF - Descripción del cargo	- Administrador - Jefe de almacén	Semestral	
	Integrar en los trabajos cotidianos la implementación del Seire, Seiso y Seiton.	- Prácticas operativas - Instrucciones de trabajo.	- Administrador - Jefe de almacén	Semestral	

<b>SHITSUKE (DISCIPLINA)</b>	Concientizar al personal sobre el orden y la limpieza, empezando por dar ejemplo desde la gerencia.	- Charlas - Capacitación - Folletos - Material - Instructivos	- Administrador - Jefe de almacén	Mensual	
	Mostrar compromiso asumiendo con entusiasmo la implantación y participación.	- Encuestas - Cartas de compromiso. - Medición de la eficacia. - Determinación de clima laboral.	- Administrador - Jefe de almacén	Trimestral	

Fuente: *Elaboración propia*

### 6.1.1. Propuesta para la administración y control del Inventario

La librería cristiana no cuenta con información necesaria de inventarios por lo que es de suma importancia proponer que se implementen algunos documentos que son importantes para poder administrar y controlar el inventario.

Es importante controlar el inventario de manera eficaz, porque puede satisfacer las demandas de sus clientes con mayor rapidez.

La administración de inventario tiene como meta, conciliar o equilibrar los siguientes objetivos:

- Maximizar el servicio al cliente.
- Maximizar la eficiencia de las unidades de compra, y
- Maximizar la inversión en inventarios.

Para la administración del inventario se debe tener en cuenta cada uno de los movimientos de materiales que se realicen; así como también, los registros que éstos generen. El problema de la concordancia es también un punto que se debe tener muy en cuenta, esto consiste en que lo físico debe concordar con el registro que se maneje (Kárdex o sistema).

La información que se genere por el ingreso o egreso de los materiales, devolución de artículos y pedidos a proveedores debe ser una información confiable, exacta y consistente. Se trata fundamentalmente de instaurar un eficiente manejo de las transacciones y registros referentes al uso, de tal manera que la información esté disponible cuando gerencia lo requiera para análisis de la situación de la empresa.



La propuesta tiene el siguiente plan:

### **Toma Física del Inventario**

La toma física de inventario consiste en contar físicamente cada uno de los artículos, con el fin de dar el dato exacto de las cantidades existentes.

La librería cristiana “El Shaddai” debe realizar una toma física del inventario para poder generar una base de datos verídica, eficiente y eficaz, en la cual la empresa pueda confiar. Para la toma física el encargado del almacén junto con la ayuda de alguien más del personal deberá contar toda la mercadería con la que dispone la empresa y anotarlos en una hoja de control.

**Gráfico 1: Hoja de control de Inventarios (Toma física)**

Jefe de almacén: \_\_\_\_\_

Revisado por: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

<b>CÓDIGO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>UNIDAD</b>

*Fuente: Elaboración propia*

### **Elaboración y Control del Banco de datos**

Una vez realizada la toma física del inventario, se procederá a elaborar la base de datos, para la cual se hace necesaria la existencia de un sistema en el cual se pueda registrar el inventario que se llevó a cabo con anterioridad.

El propósito del control y documentación de los materiales es de utilizar correctamente los sistemas de información para resolver la problemática que se enfrenta en el manejo de inventarios. Se propone implementar un sistema para el manejo de los registros referentes a los ingresos, egresos y devoluciones de mercadería, de tal manera que el inventario físico coincida con los registros del sistema de control de inventarios. La información que dé como resultado de esta verificación permitirá comprar los materiales sólo cuando se los requiera y adquirir sólo lo necesario.

Para este control la empresa debería adquirir un sistema informático con el que de manera fácil, eficiente, e inmediata obtenga la información adecuada acerca de los que posee la empresa.

### **Documentación y Control del Inventario**

La librería cristiana “El Shaddai” debe establecer una estrategia de control y verificación periódica de sus stocks de inventario, para eso debe implementar la documentación necesaria de todas las operaciones relacionadas con los mismos.

A continuación, se propondrá algunos formatos de los documentos necesarios para el control del inventario.

#### **- Orden de Compra:**

Es el documento que un comprador entrega a un vendedor para solicitar mercaderías, detallando la cantidad a comprar, el tipo de producto, el precio, las condiciones de pago, y otros datos importantes.

Todos los productos comprados por una empresa, deben acompañarse de las órdenes de compra, que se enumeran en serie con el fin de llevar un control sobre su uso.

#### **- Guías de Remisión:**

Es el documento que emite un proveedor a su cliente para hacer constar el envío de mercaderías. Esta nota hace constar el envío para su correspondiente traslado y revisión, para que luego sea documentado a su cancelación con un comprobante o factura.

La librería cuenta con éstas guías de remisión, pero debe tener un control sobre ellas ya que se evidenció que existen varios faltantes.

- **Recepción de Mercadería:**

La recepción es la aceptación, condicionada o no, que se realiza al proveedor para que éste pueda enviar la factura.

La mercadería entregada puede presentar riesgos potenciales y al aceptarlos se asume al mismo tiempo parte de responsabilidad legal.

Para otorgar el consentimiento, lo normal es firmar una copia del comprobante o nota de entrega suministrada por el proveedor.

- **Informe de devolución a los Proveedores:**

Una vez realizada la revisión anterior, y en caso se verifica que hay mercadería dañada, se elabora un documento al proveedor donde se especifica la cantidad, descripción y motivo por los cuales se le está devolviendo la o las mercaderías.

- **Kárdex**

Es el documento en el cual se registran los datos de entrada, salidas y saldos de la existencia de los distintos tipos de inventarios. Anteriormente se utilizaban unas tarjetas, las cuales han sido reemplazadas por los programas o software que facilitan el proceso de control.

Para realizar un Kárdex se necesitan facturas, boletas u otros comprobantes o registros que detallen las compras (entradas) y ventas (salidas) de mercadería.

Se registra cada comprobante con fecha y número.

Las compras se registran en la columna de entradas, describiendo la cantidad, costo unitario y el costo total (Obtenido de la multiplicación de la cantidad y el costo unitario).

Las ventas se registran en las columnas de salidas, describiendo la cantidad, costo unitario y el costo total (Obtenido de la multiplicación de la cantidad y el costo unitario).

Se propone el método PEPS (Primeras entradas, primeras salidas) de esta manera el stock se renueva constantemente, evitando que los productos lleven mucho tiempo en el almacén.

Gráfico 2: Kárdex para el Control de Inventarios

<b>RAZÓN SOCIAL :</b> LIBRERÍA CRISTIANA “EL SHADDAI”				<b>RUC:</b> 10451991219									
<b>ARTÍCULO:</b>				<b>PERIODO:</b>									
<b>DESCRIPCIÓN:</b>				<b>CÓDIGO:</b>									
<b>MÉTODO:</b> PEPS													
N°	FECHA			DETALLE	ENTRADAS			SALIDAS			SALDOS		
	D	M	A		CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL

Fuente: Elaboración propia

## **IMPORTANCIA**

- El control de inventarios aplicado a la empresa es un elemento muy importante para el desarrollo, además de un factor fundamental para el control de costos y rentabilidad.
- La importancia de un sistema de control de inventarios radica en mejorar el nivel de calidad de la atención al cliente final, ya que reduce pérdida de venta por falta de mercancía y además con la implementación del método de las 5 S Japonesas, será más fácil la ubicación del producto requerido por el cliente, ya que la mercadería estará ubicada en orden y en la zona que le pertenece.
- Contar con un sistema de inventarios, mejorará la efectividad en la empresa, puesto que al contar con una mejor rotación de inventarios provocará que el dinero no se quede estancado.

## Anexo N°6: Acta de Aprobación de Originalidad de la tesis



### ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS


Código : F06-PP-PR-02.02  
Versión : 09  
Fecha : 23-03-2018  
Página : 1 de 1

Yo, MUCHA PAITAN ANGEL JAVIER, Docente de la Facultad de CIENCIAS EMPRESARIALES y Escuela Profesional de CONTABILIDAD de la Universidad César Vallejo de Chimbote, revisor de la tesis titulada:

“EVALUACIÓN DEL CONTROL DE INVENTARIOS DE LA LIBRERÍA CRISTIANA “EL SHADDAI” – CHIMBOTE, 2019”, de las estudiantes SALAZAR CRISPIN JHOULLEYSI LIZETH Y VASQUEZ LORETO DE MARCHENA THALIA LUCERO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de **25%**, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Chimbote, 26 de junio del 2019

  
.....  
Ángel Javier Mucha Paitan  
DNI: 17841314

## Anexo N°7: Pantallazo del turnitin

The screenshot displays the Turnitin Feedback Studio interface. The main document area shows the following text:




**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**  
"Evaluación del control de inventarios de la librería cristiana "El Shaddai" – Chimbote, 2019"  
**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO**  
**AUTORAS:**  
SALAZAR CRISPIN, Jhouleysi Luzeth (ORCID: 0000-0002-1159-6263)  
VASQUEZ LORETO DE MARCHENA, Thalia Lucero (ORCID: 0000-0001-7196-4104)  
**ASESOR METODOLÓGICO:**  
DR. MUCHA PAITÁN, Ángel Javier (ORCID: 0000-0003-1411-8096)  
**ASESOR TEMÁTICO:**  
DR. RAMÍREZ GARCÍA, Jaime Roberto (ORCID: 0000-0002-7795-7471)  
**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**  
**FINANZAS**  
**CHIMBOTE – PERÚ**  
2019

The right sidebar shows a "Resumen de coincidencias" (Summary of Similarities) panel with a 25% similarity score. Below the score, it lists the sources of the matches:

Rank	Source	Percentage
1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	19 %
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3 %
3	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %
4	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	1 %
5	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %
6	prezi.com Fuente de Internet	<1 %

The bottom status bar indicates "Página: 1 de 34" and "Número de palabras: 8731". The interface also shows navigation controls, a search bar, and system information like "ESP 8:36 p. m. 20/06/2019".

**Anexo N°8: Aprobación de publicación de tesis en repositorio institucional UCV**

 <p><b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO</p>	<p><b>AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV</b></p>	<p>Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1</p>
<p>Nosotras, SALAZAR CRISPIN JHOULLEYSI LIZETH identificada con DNI N° 48164795 y VASQUEZ LORETO DE MARCHENA THALIA LUCERO identificada con DNI N° 46957273</p>		
<p>Egresadas de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad César Vallejo, Autorizamos ( X ), No autorizamos ( ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado: “EVALUACIÓN DEL CONTROL DE INVENTARIOS DE LA LIBRERÍA CRISTIANA “EL SHADDAI” – CHIMBOTE, 2019”; en el Repositorio Institucional de la UCV (<a href="http://repositorio.ucv.edu.pe/">http://repositorio.ucv.edu.pe/</a>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art.23 y Art. 33.</p>		
<p>Fundamentación en caso de no autorización:</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>		
<p> ..... Salazar Crispin Jhoulleysi Lizeth DNI: 48164795</p>	<p> ..... Vasquez Loreto de Marchena Thalia Lucero DNI: 46957273</p>	
<p>Chimbote, 15 de julio del 2019</p>		



**Anexo N°9: Autorización de la versión final del trabajo de Investigación**



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE  
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTAN:

**SALAZAR CRISPIN JHOULLEYSI LIZETH**

**VASQUEZ LORETO DE MARCHENA THALIA LUCERO**

INFORME TITULADO:

**EVALUACIÓN DEL CONTROL DE INVENTARIOS DE LA LIBRERÍA CRISTIANA "EL SHADDAI" – CHIMBOTE,  
2019**

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

**CONTADOR PÚBLICO**

SUSTENTADO EN FECHA: **10/07/2019**

NOTA O MENCIÓN: **17**



*[Handwritten Signature]*  
Dra. KARINA LOPEZ RODRIGUEZ  
Dir. Mariana Karina Bolado Olmedo  
Coordinadora de la Escuela Profesional de Contabilidad