

**FACULTAD DE CIENCIAS
EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**



TÍTULO

**“PROPUESTA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA
GESTIÓN DE INVENTARIOS EN LA LIBRERÍA –
BAZAR COMERCIAL LOMI S.A.C EN LA
CIUDAD DE PIURA, 2011”.**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR:

NAVARRO PACHERRE MILUZKA ANAITH

ASESORES:

MAG. LUÍS ALBERTO SÁNCHEZ PACHECO

DR. MIGUEL SALDARRIAGA PACHERRE

LINEA DE INVESTIGACIÓN

AREAS FUNCIONALES: LOGISTICA

PIURA – PERÚ

2012

PRESENTACIÓN

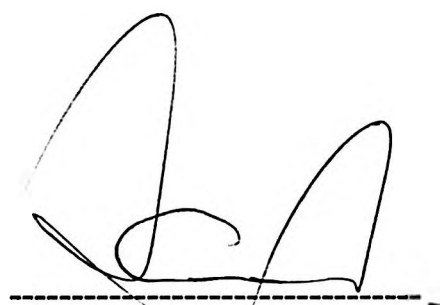
SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO

De acuerdo con el CAPÍTULO II del artículo 15° del reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo – Piura, y de la escuela profesional de Administración, de optar el grado de Licenciado en Administración.

Sostenemos a vuestro criterio y consideración el presente trabajo de investigación titulado:

“PROPUESTA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN DE INVENTARIOS EN LA LIBRERÍA – BAZAR COMERCIAL LOMI S.A.C EN LA CIUDAD DE PIURA, 2011”.

Con la convicción de que se otorgará el valor justo. Agradecemos anticipadamente las sugerencias y apreciaciones que brinden al presente trabajo de investigación.



SECRETARIO



VOCAL



PRESIDENTE

DEDICATORIA

A Dios, por permitirme llegar a este momento tan especial en mi vida.

A mis padres, porque creyeron en mi y porque me sacaron adelante, dándome ejemplos dignos de superación. Va por ustedes, por lo que valen, porque admiro su fortaleza y por lo que han hecho de mí.

A mi hija Luciana, quien me mostró con una sonrisa, que el amor verdadero existe.

AGRADECIMIENTO

A mi profesor metodológico de tesis, Mag. Luis Sánchez Pacheco y a mi asesor especialista, Dr. Miguel Saldarriaga Pacherre, que invirtieron todo su tiempo y conocimientos para que yo pudiera realizar esta investigación.

Así como a mi profesora Nélida Rodríguez Peña, que sin esperar nada a cambio me brindó su apoyo en la asesoría, pláticas y momentos agradables.

PRESENTACIÓN

La investigación realizada para la empresa librería – bazar COMERCIAL LOMI S.A.C, que es parte del desarrollo de la tesis, se ha realizado tomando referencia, antecedentes de investigaciones relacionadas, así como bibliografía referente al manejo de Gestión de Inventarios.

Para el diseño de la propuesta y se ha desarrollado un sistema informático para una Gestión moderna, y así tratar de poner a la empresa al mismo nivel que otras del mismo rubro.

El Desarrollo de la Investigación, ha seguido todo los procesamientos de la Metodología de la Investigación.

Ha requerido de mucho esfuerzo y dedicación, para que se convierta en una herramienta útil para la Gestión de la empresa COMERCIAL LOMI S.A.C.

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN.....	15
CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	17
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	18
1.1.1. Planteamiento del problema.....	18
1.1.2. Formulación del problema.....	21
1.1.2.1. Pregunta General.....	21
1.1.2.2. Preguntas de Investigación.....	21
1.1.3. Justificación.....	21
1.1.4. Antecedentes.....	23
1.1.5. Objetivos.....	27
1.1.5.1. Objetivo General.....	27
1.1.5.2. Objetivos Específicos.....	27
CAPÍTULO II: MARCO REFERENCIAL.....	28
1.2. MARCO REFERENCIAL.....	29
1.3. MARCO CONCEPTUAL.....	52
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....	56
2. MARCO METODOLÓGICO.....	57
2.1. Hipótesis.....	57
2.1.1 Hipótesis General.....	57
2.1.2 Hipótesis Específicas.....	57
2.2. Variables.....	57
2.2.1. Definición Conceptual.....	57
2.2.2. Definición Operacional.....	58
2.2.3. Indicadores.....	58
2.3. Metodología.....	59
2.3.1. Tipo de estudio.....	59
2.3.2. Diseño.....	59

2.4. Población y Muestra.....	59
2.4.1. Población.....	59
2.4.2. Muestra.....	59
2.5. Métodos de Investigación.....	59
2.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	60
2.7. Métodos de Análisis de Datos.....	60
CAPITULO IV: DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.....	61
3. LA EMPRESA.....	62
3.1. Reseña Histórica.....	62
3.2. Giro del Negocio.....	63
3.3. Análisis Integral.....	63
3.3.1. Análisis Interno.....	63
3.3.1.1. Capacidad de Gestión.....	63
3.3.1.2. Actividades Primarias.....	65
3.3.1.3. Análisis del Recurso Humano.....	74
3.3.1.4. Análisis Financiero.....	75
3.3.1.5. Análisis de Recursos materiales.....	77
3.3.1.6. Análisis Tecnológico.....	79
3.3.2. ANÁLISIS EXTERNO.....	79
3.3.2.1. NIVEL MICRO.....	79
3.3.2.2. VARIABLES MACROECONÓMICAS.....	81
3.3.3. ANÁLISIS DE LAS TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN EMPLEADAS.....	86
3.3.3.1. REVISIÓN DOCUMENTARIA.....	86
3.3.3.2. RESUMEN DE LA ENTREVISTA.....	97
3.3.3.3. RESULTADOS DE LA ENCUESTA.....	99
3.3.4. DIAGNÓSTICO FODA.....	123

CAPÍTULO V: CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS Y PROPUESTA.....	125
4.1. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS.....	126
4.1.1. HIPÓTESIS GENERAL.....	126
4.1.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS.....	126
4.2. PROPUESTA DEL PLAN DE MEJORA DE LA GESTIÓN DE INVENTARIOS.....	127
4.2.1. CAPACIDAD DE GESTIÓN.....	127
4.2.2. PROPUESTAS DE MEJORA PARA EL ÁREA DE ALMACÉ.....	135
4.2.2.1. PROPUESTA Nª 01: ADQUISIÓN DE UN SISTEMA COMPUTARIZADO.....	135
4.2.2.2. PRESENTACIÓN DEL DISEÑO DEL SISTEMA SISTEMATIC 8.0.....	137
4.2.2.3. PROPUESTA Nª 02: ACONDICIONAMIENTO DEL ALMACÉN.....	152
CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	165
CAPÍTULO VII: REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA Y ANEXOS.....	168

INDICE DE CUADROS, FIGURAS, GRÁFICOS Y TABLAS

- CUADRONº 01: MUEBLES DEL LOCAL Nª 1.....78
- CUADRO Nº 02: MUEBLES DEL LOCAL Nª 2.....78
- CUADRO Nº 03: EQUIPOS TECNOLÓGICOS.....150
- CUADRO Nº04: MATERIALES PARA LA CONEXIÓN DE EQUIPO TECNOLÓGICO.....151
- CUADRO Nº 05: MANO DE OBRA.....151
- CUADRO Nª 06: PRESUPUESTO TOTAL DE LA PROPUESTA 01...151
- CUADRO Nº 07: MUEBLES.....154
- CUADRO Nº 08: MANO DE OBRA.....156
- CUADRO Nª 09: PRESUPUESTO TOTAL DE LA PROPUESTA 02...156
- CUADRO Nº 10: PRESUPUESTO TOTAL LAS PROPUESTAS Nª01 Y Nª02.....157
- FIGURA Nª 01: PROCESO DE ENTRADA DE MERCADERÍA AL ALMACÈN.....67
- FIGURA Nª 02:PROCESO DE SALIDA DE MERCADERIA DEL ALMACÈN.....68
- FIGURA Nª 03: PROCESO DEL ÀREA DE ENTREGA.....70
- FIGURA Nº 04: PROCESO DE VENTA DE MERCADERIA.....71
- FIGURA Nª 05: PROCESO DEL ÀREA DE CAJA.....73
- FIGURA Nª 06: PLANO DE DISTRIBUCIÒN DEL PRIMER NIVEL DEL ALMACÈN.....157
- FIGURA Nº 07:PLANO DE DISTRIBUCIÒN DELSEGUNDO NIVEL DEL ALMACÈN.....158
- FIGURA Nª 08: PROCESO DE ENTRADA DE MERCADERÍA AL ALMACÈN.....160
- FIGURA Nª 09: PROCESO DE SALIDA DE MERCADERIA DEL ALMACÈN.....161
- FIGURA Nº 10: PROCESO DE VENTA DE MERCADERIA.....162
- FIGURA Nº 11: PROCESO DEL ÀREA DE CAJA.....163
- FIGURA Nº 12: PROCESO DEL ÀREA DE ENTREGA.....164

- **GRÀFICO 01:** DETERMINACIÓN DEL SEXO DE LOS TRABAJADORES.....99
- **GRÀFICO 02:** DETERMINACIÓN DE LA EDAD DE LOS TRABAJADORES.....100
- **GRÀFICO 03:** DETERMINACIÓN DEL CARGO QUE OCUPAN LOS TRABAJADORES101
- **GRÀFICO 04:** DETERMINACIÓN DE LA ANTIGÜEDAD DEL CARGO QUE OCUPAN LOS TRABAJADORES102
- **GRÀFICO 05:** LOS OBJETIVOS QUE SE PROPONE EL PROPIETARIO ¿SON SIGNIFICATIVOS Y ADAPTADOS AL ENTORNO DE TRABAJO?.....103
- **GRÀFICO 06:** ¿HAN ELABORADO MEJORAS EN LA EMPRESA, RECOGIENDO LAS NECESIDADES DE LOSTRABAJADORES?.....104
- **GRÀFICO 07:** ¿CUÁL CREE UD. QUE ES LA INFLUENCIA DEL PROPIETARIO EN EL FUNCIONAMIENTO DE LA EMPRESA?.....105
- **GRÀFICO 08:** ¿EL TAMAÑO DE LA EMPRESA ES MANEJABLE, EN CUANTO A LA CANTIDAD DE TAREAS DE SERVICIO BRINDADO?.....106
- **GRÀFICO 09:** DISPONEN Y UTILIZAN EFICAZMENTE LOS SIGUIENTES DOCUMENTOS FORMALES.....107
- **GRÀFICO 10:** ¿EXISTE UNA ADECUACIÓN DE LOS TRABAJADORES, LAS TAREAS, LAS DISPOSICIONES ORGANIZATIVAS Y LA FORMA ORGANIZATIVA ACTUAL?.....108
- **GRÀFICO 11:** LA FORMA ORGANIZATIVA DE LA EMPRESA ¿OBSTACULIZA O AYUDA LA COMUNICACIÓN?.....109
- **GRÀFICO 12:** ¿EXISTE SUFICIENTE PERSONAL ADMINISTRATIVO Y DE VENTAS EN LA EMPRESA?.....110
- **GRÀFICO 13:** ¿LOS QUE DIRIGEN LA EMPRESA HAN LLEVADO A CABO REUNIONES CON LOS TRABAJADORES PARA DARLES A CONOCER LOS PLANES?.....111

- **GRÀFICO 14:** ¿SE PLANTEAN ESTRATEGIAS DE AYUDA Y SEGUIMIENTO DE LOS PLANES QUE SE EJECUTAN?.....112
- **GRÀFICO 15:** ¿QUÉ MECANISMOS DE COORDINACIÓN EXISTEN ENTRE LOS QUE LABORAN EN LA EMPRESA?.....113
- **GRÀFICO 16:** ¿SE ANALIZA Y DISCUTE LOS LOGROS Y POSIBLES FRACASOS DE LOS TRABAJOS EJECUTADOS?.....114
- **GRÀFICO 17:** ¿LOS PROBLEMAS PLANTEADOS POR LOS TRABAJADORES SON RESUELTOS DE MANERA ADECUADA POR LOS QUE DIRIGEN EL NEGOCIO?.....115
- **GRÀFICO 18:** LA RELACIÓN ENTRE DUEÑOS Y TRABAJADORES.....116
- **GRÀFICO 19:** ¿SE DISPONE DE UN PLAN DE SEGUIMIENTO QUE LES PERMITA CONOCER Y VALORAR EL TRABAJO REALIZADO?.....117
- **GRÀFICO 20:** ¿SE REALIZA UN SEGUIMIENTO A LAS ACTIVIDADES QUE DESEMPEÑAN LOS TRABAJADORES?.....118
- **GRÀFICO 21:** ¿LLEVAN A CABO UN SISTEMA DE SEGUIMIENTO DE LOS CLIENTES?.....119
- **GRÀFICO 22:** EN EL MOMENTO DE RECEPCIÓN Y VENTA DE MERCADERÍAS, ¿SE VERIFICA LA CANTIDAD Y ESTADO DE MERCADERÍAS?.....120
- **GRÀFICO 23:** ¿LAS EXISTENCIA SE ENCUENTRAN DEBIDAMENTE DISTRIBUIDAS EN EL ALMACÉN?.....121
- **GRÀFICO 24:** ¿CREE USTED QUE AL IMPLANTARSE UN SISTEMA INFORMÁTICO EN LA EMPRESA MEJORARÁ EL CONTROL DE LOS PRODUCTOS?.....122
- **TABLA 01:** DETERMINACIÓN DEL SEXO DE LOS TRABAJADORES.....99
- **TABLA 02:** DETERMINACIÓN DE LA EDAD DE LOS TRABAJADORES.....100
- **TABLA 03:** DETERMINACIÓN DEL CARGO QUE OCUPAN LOS TRABAJADORES101

- **TABLA 04:** DETERMINACIÓN DE LA ANTIGÜEDAD DEL CARGO QUE OCUPAN LOS TRABAJADORES.....102
- **TABLA 05:** LOS OBJETIVOS QUE SE PROPONE EL PROPIETARIO ¿SON SIGNIFICATIVOS Y ADAPTADOS AL ENTORNO DE TRABAJO?.....103
- **TABLA 06:** ¿HAN ELABORADO MEJORAS EN LA EMPRESA, RECOGIENDO LAS NECESIDADES DE LOS TRABAJADORES?.....104
- **TABLA 07:** ¿CUÁL CREE UD. QUE ES LA INFLUENCIA DEL PROPIETARIO EN EL FUNCIONAMIENTO DE LA EMPRESA?.....105
- **TABLA 08:** ¿EL TAMAÑO DE LA EMPRESA ES MANEJABLE, EN CUANTO A LA CANTIDAD DE TAREAS DE SERVICIO BRINDADO?.....106
- **TABLA 09:** DISPONEN Y UTILIZAN EFICAZMENTE LOS SIGUIENTES DOCUMENTOS FORMALES.....107
- **TABLA 10:** ¿EXISTE UNA ADECUACIÓN DE LOS TRABAJADORES, LAS TAREAS, LAS DISPOSICIONES ORGANIZATIVAS Y LA FORMA ORGANIZATIVA ACTUAL?.....108
- **TABLA 11:** LA FORMA ORGANIZATIVA DE LA EMPRESA ¿OBSTACULIZA O AYUDA LA COMUNICACIÓN?.....109
- **TABLA 12:** ¿EXISTE SUFICIENTE PERSONAL ADMINISTRATIVO Y DE VENTAS EN LA EMPRESA?.....110
- **TABLA 13:** ¿LOS QUE DIRIGEN LA EMPRESA HAN LLEVADO A CABO REUNIONES CON LOS TRABAJADORES PARA DARLES A CONOCER LOS PLANES?.....111
- **TABLA 14:** ¿SE PLANTEAN ESTRATEGIAS DE AYUDA Y SEGUIMIENTO DE LOS PLANES QUE SE EJECUTAN?.....112
- **TABLA 15:** ¿QUÉ MECANISMOS DE COORDINACIÓN EXISTEN ENTRE LOS QUE LABORAN EN LA EMPRESA?.....113
- **TABLA 16:** ¿SE ANALIZA Y DISCUTE LOS LOGROS Y POSIBLES FRACASOS DE LOS TRABAJOS EJECUTADOS?.....114

- **TABLA 17:** ¿LOS PROBLEMAS PLANTEADOS POR LOS TRABAJADORES SON RESUELTOS DE MANERA ADECUADA POR LOS QUE DIRIGEN EL NEGOCIO?.....115
- **TABLA 18:** LA RELACIÓN ENTRE DUEÑOS Y TRABAJADORES... 116
- **TABLA 19:** ¿SE DISPONE DE UN PLAN DE SEGUIMIENTO QUE LES PERMITA CONOCER Y VALORAR EL TRABAJO REALIZADO?.....117
- **TABLA 20:** ¿SE REALIZA UN SEGUIMIENTO A LAS ACTIVIDADES QUE DESEMPEÑAN LOS TRABAJADORES?.....118
- **TABLA 21:** ¿LLEVAN A CABO UN SISTEMA DE SEGUIMIENTO DE LOS CLIENTES?.....119
- **TABLA 22:** EN EL MOMENTO DE RECEPCIÓN Y VENTA DE MERCADERÍAS, ¿SE VERIFICA LA CANTIDAD Y ESTADO DE MERCADERÍAS?.....120
- **TABLA 23:** ¿LAS EXISTENCIAS SE ENCUENTRAN DEBIDAMENTE DISTRIBUIDAS EN EL ALMACÉN?.....121
- **TABLA 24:** ¿CREE USTED QUE AL IMPLANTARSE UN SISTEMA INFORMÁTICO EN LA EMPRESA MEJORARÁ EL CONTROL DE LOS PRODUCTOS?.....122
- **TABLA N° 25:** MATRIZ FODA.....123
- **TABLA N° 26:** CRONOGRAMA PARA LA ADQUISIÓN DE UN SISTEMA COMPUTARIZADO.....149
- **TABLA N° 27:** CRONOGRAMA PARA EL ACONDICIONAMIENTO DEL ALMACÉN.....153

RESUMEN

La presente investigación propone una herramienta de gestión en el área de almacén de la Comercial—Librería Bazar Comercial Lomi S.A.C; gestión, basado en la mejora continua, que facilite al empresario desarrollar las actividad en forma innovadora y constante, acorde con los cambios tecnológicos que se suceden de forma continuada, y de ese modo, aumentar la flexibilidad y la capacidad de respuesta ante los cambios del entorno.

La propuesta se genera desde el diagnóstico realizado en la empresa, tomando como instrumentos de recolección la encuesta aplicada a todos los trabajadores de la empresa y una técnica cualitativa la entrevista a la propietaria , la investigación es de tipo descriptiva, no experimental.

En el diagnostico interno se encontró debilidades y fortalezas de la empresa, variables que sirvieron de base para la elaboración de la propuesta en dos puntos fundamentales: Primero el mejoramiento de la función de planificación y Organización empresarial y Segundo el mejoramiento del área del almacén.

El mejoramiento del área del almacén contiene dos propuestas, una la instalación de un programa de software Systematic 8.0; que integre las áreas de venta, caja y almacén y la otra, la implementación y distribución adecuada de los artículos siguiendo un método de zonificación, esto conlleva a la necesidad de capacitar al personal en las nuevas formas de realizar el trabajo.

ABSTRACT

The present research is to propose a management tool in the warehouse area of LOMI Commercial- Base Library management, based on continuous improvement, to make easy the employer to develop constant and innovative form the activities, in accordance with the technological changes that happen in continuously form, and thereby, increase flexibility and responsiveness to environmental changes.

The proposal is generated from the diagnosis made in the company, based such us data collection instruments as applied to all employees of the company and a qualitative technique like an interview with the owner, the research is a descriptive type, not experimental.

In diagnosing internal was founded strengths and weaknesses, a variable that provided a basis for the development of the proposal on two fundamental points, first improvement the function of planning and business organization and second improving the warehouse area.

Improving the warehouse area contains two proposals, one to install a 8.0 software program that integrates the sales areas, warehouse cash, and the other the implementation and proper distribution of items by a method of zoning, this leads to need to train staff in new ways to perform the job.