



# FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Contabilidad y Finanzas

“ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE EXISTENCIAS EN UNA  
EMPRESA COMERCIALIZADORA DE HELADOS EN LA  
CIUDAD DE TRUJILLO, AÑO 2019”

Tesis para optar el título profesional de:

**Contadora Pública**

**Autora:**

Bach. Sandy Yanina Romero Polo

**Asesor:**

Dra. Rossana Magaly Cancino Olivera

Trujillo - Perú

2021

## **DEDICATORIA**

### **A DIOS:**

Por darme la bendición de vivir,  
la fortaleza y sabiduría para cumplir  
cada uno de mis sueños y por la dicha  
de regalarme una gran familia.

### **A MIS PADRES SIMÓN Y FRANCISCA:**

Por haberme forjado como la persona  
que hoy soy; sus oraciones y su gran amor,  
que me impulsan a soñar, a seguir luchando  
y a valorar todo lo que Dios me ha dado.

### **A MI ESPOSO JOEL:**

Por ser mi compañero de vida,  
por su amor y apoyo incondicional,  
por estar a mi lado en todo momento  
y alentarme a seguir luchando por  
mis sueños.

### **A MI AMADO HIJO ENZO MATEO:**

Por ser mi mayor motivación, aunque  
pequeño, siempre me anima con su cálida  
sonrisa y me impulsa con su ternura, cada  
día es una bendición de Dios tenerte a mi  
lado, te amo infinitamente hijo mío.

## AGRADECIMIENTO

### **A Dios:**

Por ser mi guía y ayudarme a superar  
todo obstáculo que se me presento a  
lo largo de la carrera.

### **A la familia Romero Polo y Rodríguez Rojas:**

En especial a mis hermanas Katherin y  
Jasmyn por su apoyo incondicional y estar  
pendiente de mi dándome ánimos para seguir.

### **A mi asesor:**

Por impartir sus conocimientos y apoyo para  
cumplir con esta meta trazada.

## Tabla de contenidos

<b>DEDICATORIA</b> .....	<b>2</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	<b>3</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b> .....	<b>5</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS</b> .....	<b>6</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>7</b>
<b>CAPITULO I. INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>9</b>
<b>CAPITULO II. MÉTODO</b> .....	<b>20</b>
<b>CAPITULO III. RESULTADOS</b> .....	<b>24</b>
<b>CAPITULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES</b> .....	<b>36</b>
<b>REFERENCIAS</b> .....	<b>42</b>
<b>ANEXOS</b> .....	<b>48</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>Operacionalización de variables</i> .....	23
Tabla 2. <i>Stock medio</i> .....	24
Tabla 3. <i>Rotación de stock</i> .....	25
Tabla 4. <i>Días de inventario</i> .....	25
Tabla 5. <i>Productos vencidos</i> .....	27
Tabla 6. <i>Rechazos por errores en la toma de pedidos</i> .....	30
Tabla 7. <i>Rechazos de la venta</i> .....	33
Tabla 8. <i>Nivel de servicio</i> .....	35

## ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1.</i> Proceso de gestión del almacenamiento.....	17
<i>Figura 2.</i> Productos vencidos .....	28
<i>Figura 3.</i> Flujograma del proceso de toma de pedidos de los clientes .....	29
<i>Figura 4.</i> Errores en la toma de pedidos .....	31
<i>Figura 5.</i> Flujograma del proceso de despacho de la mercadería a los clientes .....	32
<i>Figura 6.</i> Rechazos de la venta.....	34

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación trata de una empresa que se dedica a la comercialización de helados, la cual presenta problemas como: errores en la toma de pedidos que traen consigo el rechazo de la venta; por otro lado, se llevan a cabo inventarios periódicos, lo que conlleva a que no haya un control de la mercadería vencida, y la incineración de estos productos se lleva a cabo una vez al año.

A partir de la situación que atraviesa la empresa, la presente investigación analiza la gestión de existencias, siendo este un tema relevante que viene afectando el crecimiento económico de la misma.

La presente investigación es de diseño no experimental, de tipo transversal – descriptivo.

Se ha considerado como técnicas de recolección de datos al análisis de contenido de documentos escritos, tales como: tesis, blogs, libros, informes entre otros relacionados al tema de investigación. Asimismo, se revisaron documentos proporcionados por la empresa con el fin de recabar información relevante sobre el tema en estudio. Otra técnica que se ha considerado en la presente investigación es la entrevista, la cual está dirigida al supervisor de operaciones de la empresa, quien es la persona autorizada a brindar información confidencial para el análisis de los procesos existentes en la gestión de existencias de la empresa.

Como instrumentos de recolección de datos se ha creado la guía de preguntas, asimismo, se hizo uso del reporte de productos incinerados, flujogramas de procesos, reportes de rechazos de pedidos, Estado de Situación Financiera y Estado de Resultados del año 2019 de la empresa en mención.

La información cuantitativa que se ha recolectado de la empresa (reportes de incineración y rechazos, Estado de Situación Financiera y Estado de Resultados del año 2019), fue ordenada en tablas y figuras que explican la situación actual de los procesos de la gestión de

existencias. Así también, se hizo uso de figuras para presentar los flujogramas obtenidos de la empresa, y se aplicaron fórmulas para obtener los indicadores que nos permiten analizar los procesos existentes en la gestión de existencias de la empresa.

**Palabras clave:** Existencias, gestión de existencias.



## CAPITULO I. INTRODUCCIÓN

La buena gestión de las existencias es un factor clave para el crecimiento de toda empresa, porque está dirigido a la satisfacción de los clientes y a mejorar la rentabilidad al menor costo posible. Vásquez (2015) sostuvo que es una actividad de gran valor estratégico para la empresa y está relacionada con la planificación y el control de estas; se ocupa de determinar cuánto hay que pedir (tamaño del lote) y cuándo debe colocarse el pedido (punto de reorden).

Además, según Cruz (2010) una gestión adecuada es de suma importancia ya que le permite a la empresa cumplir con la demanda y competir dentro del mercado; teniendo el reto de decidir cuánto inventario se necesita para cumplir con dichos requerimientos, por otro lado, Laguna (2010) complementa que es una herramienta muy poderosa, ya que con ello las empresas pueden lograr atraer más clientes otorgándoles mejor servicio y sobre todo tener siempre lo necesario para poder ofrecerles y no perder ventas a causa del quiebre de stock.

Los responsables de las empresas están cada día más preocupados y son cada vez más conscientes de la necesidad de realizar una óptima gestión de las existencias y una adecuada administración de sus almacenes. Esto sucede porque estos procesos afectan directamente en la gestión del departamento de compras y representan montos de inversión que pueden llegar a representar un porcentaje significativo de los activos de la empresa (ESAN, 2016).

El sector comercio en el año 2019 a precios constantes del 2007, registró un incremento en 10.7 por ciento y 10.8 por ciento para el año 2018. El comercio es una actividad clave que se suma al desarrollo de la economía del país, y se espera que este crecimiento se vaya desacelerando (Instituto Nacional de Estadística e Informática, 2019).

Los problemas más significativos que tiene la empresa en estudio son los errores en la toma de pedidos que traen consigo el rechazo de la venta; por otro lado, se llevan a cabo inventarios periódicos, lo que conlleva a que no haya un control de la mercadería vencida, trayendo consigo pérdidas para la empresa, quien se ve en la necesidad de analizar la gestión de sus existencias, con el fin de conocer, redefinir y mejorar sus procesos para reducir las pérdidas ocasionadas.

Debido a la problemática presentada en dicho estudio, surge la siguiente interrogante ¿Cómo se está llevando a cabo los procesos existentes en la gestión de existencias de la empresa comercializadora de helados en la ciudad de Trujillo, año 2019? En tal sentido, dicha investigación tiene como objetivo principal analizar los procesos existentes en la gestión de existencias de la empresa comercializadora de helados en la ciudad de Trujillo, año 2019; tiene como objetivos específicos identificar como está la rotación del stock, describir el proceso de almacenamiento y por último examinar el proceso de toma de pedidos y despacho de mercaderías a los clientes de la empresa comercializadora de helados en la ciudad de Trujillo, año 2019; y como hipótesis se ha planteado que no se están llevando a cabo adecuadamente los procesos existentes en la gestión de existencias de la empresa comercializadora de helados en la ciudad de Trujillo, año 2019.

Como antecedentes que preceden a esta investigación se cita y describe a Loja (2015), en la tesis titulada *Propuesta de un sistema de gestión de inventarios para la empresa Femarpe Cia, Ltda.*, Universidad Politécnica Salesiana, en Cuenca, Ecuador, señala que no se realiza una constatación física periódica de la mercadería, de tal manera que en varias ocasiones se han presentado pedidos que no se pueden cumplir debido a que no se encuentran en existencias; ante el problema que presenta la empresa, se propuso el sistema de clasificación ABC para facilitar un mejor control y flujo de las existencias y así se puedan

evitar costos de almacenamiento.

Así también Aizaga e Iza (2018), en la tesis titulada *Propuesta de control de inventario para aumentar la rentabilidad en la empresa Lepulunchexpress S.A.*, Universidad de Guayaquil, en Guayaquil, Ecuador, indican que con el análisis realizado al área de bodega se logró determinar que esta sección representa una debilidad para la empresa, debido a las falencias detectadas en cada uno de los procesos de compras, y toma física del inventario, las cuales generan una información contable financiera poco confiable. En conclusión, se comprobó que, si se lleva a cabo más de un inventario físico mensual, la empresa ya no tendría pérdidas por productos caducados, porque se estaría aplicando un mayor control y una mejor rotación de estos, con el fin de una mayor rentabilidad.

Ramos y Flores (2013) en la tesis a *Análisis y propuesta de implementación de pronósticos, gestión de inventarios y almacenes en una comercializadora de vidrios y aluminios*, Pontificia Universidad Católica del Perú, en Lima, Perú, concluyeron que la empresa utiliza un sistema informático, que al no estar integrado, presenta complicaciones en el manejo de la información; por lo que recomiendan el uso de códigos de barras que es un sistema de identificación más difundido debido a su simplicidad y tipo de tecnología que permite la automatización del proceso del registro de los inventarios y la exactitud de estos, disminución de tiempos en el personal encargado de la actualización y digitación del kárdex y del personal que realiza inventarios para poder verificar las cantidades del sistema, permite un rápido control del stock de las mercaderías y con esto se puede lograr mejoras en el servicio al cliente.

En la tesis titulada *Análisis y diseño de un sistema de gestión de inventarios para una empresa de servicios logísticos*, de Fernández (2016), publicado por Pontificia Universidad Católica del Perú, en Lima, Perú, se concluyó que el uso de métodos empíricos en la empresa ha hecho que incurra en costos de rotura de stocks, que no sólo implica costos monetarios

por la pérdida de las ganancias de lo que no se ha vendido; sino también la pérdida de la credibilidad frente al cliente. Una adecuada clasificación de los inventarios y el uso de métodos de reposición como el sistema ABC puede lograr que las roturas de stock y por tanto el incumplimiento de la demanda disminuya considerablemente, haciendo que la empresa sea más eficiente y aumente su competitividad. Por último, se puede concluir que la implementación de la tecnología presenta un resultado positivo ya que permite que los inventarios sean manejados de manera más eficiente y que se cumpla con la demanda, disminuyendo tanto tiempos en la operación logística como el nivel de error humano debido a que cuando los datos son manejados e ingresados manualmente tienen alto nivel de error.

León (2011) en la tesis *La Importancia que tiene la Planificación y la Gestión del Inventario en la Distribuidora Representaciones y Servicios en General San Francisco S.A.C, de la ciudad de Trujillo 2011*, Universidad del Norte, en Trujillo, Perú, concluyó hay efectos negativos en la rentabilidad de la empresa al no contar con una planificación de almacén, limitando al directivo al momento de realizar un pedido, debido a que la información de los saldos no son reales, así también la falta de control del almacén tiene incidencia negativa en la consistencia de los estados financieros ya que la empresa refleja las existencias de acuerdo con la documentación más no como están en la actualidad, llegando a tener resultados desfavorables. En muchos casos las empresas comienzan a crecer de manera desordenada incurriendo en muchas pérdidas que podrían ser eliminadas de manera sencilla pero que se dejan de lado por enfocarse en las actividades del día a día. Para una empresa pueda crecer de manera sostenida es necesario que evalúe sus procesos y así pueda lograr identificar las mejoras a implementar y de esa manera volverse más eficiente, en la gestión de sus recursos, en especial las existencias, ya que estas cumplen la función de brindar un buen nivel de servicio al cliente.

Gracia y Montenegro (2016) en la tesis *Análisis de la gestión de stock del almacén*

de la empresa *Inversiones Lanca S.A.*, de la ciudad de Trujillo 2016, Universidad Privada del Norte, en Trujillo, Perú, concluyen que el criterio de distribución de los productos dentro del almacén que actualmente maneja la empresa es una agrupación por proveedor, muy simple, lo cual genera desorden, confusiones y retrasos en los procesos. El sistema de abastecimiento de la empresa presenta deficiencias, puesto que son los colaboradores quienes a criterio propio estiman cuanto y cuando realizar los pedidos. De esta manera, se genera la ruptura de stock para ciertos productos, así como sobre abastecimiento en otros. En cuanto a la valoración y control de existencias la empresa aplica el método FIFO; sin embargo, en la práctica no se realiza de manera ordenada y correcta quedando muchos productos vencidos y obsoletos, realizan inventarios físicos cada cierto tiempo con la finalidad de llevar un mejor control de sus existencias, pero la manera en cómo estos son aplicados no contribuye del todo ya que aún existen dificultades para tener un stock actualizado y real de los productos dentro del almacén.

Reyes (2017) En la tesis titulada *Gestión de inventarios y su efecto en la situación económica y financiera de la empresa de calzado BLGOL S.A.C.*, Trujillo 2017, publicado por Universidad César Vallejo, en Trujillo, Perú, concluye que actualmente la empresa no cuenta con una gestión de inventarios establecida, ya que los productos elaborados no son distribuidos o puestos a la venta correctamente, la producción es tomada por el gerente de la empresa de manera empírica, lo que conlleva a producir las mismas cantidades todos los meses y esto no cumple con las expectativas del mercado, el nivel de servicio de la empresa se encuentra en un 80 por ciento esto es debido a los retrasos, ya que los tiempos de entrega no están bien establecidos y generan incertidumbre en sus clientes los cuales optan por suspender sus pedidos; por otro lado la rotación de sus inventarios es de 6.69 veces durante el año con una duración de 54 días, por los problemas antes señalados la empresa utilizará el método ABC el cual nos permite identificar los productos por categorías, con este sistema

podemos clasificar a los productos según su valor, establecer políticas sobre ellas y brindarle la atención establecida. La gestión de inventarios permitirá a la empresa BLGOL S.A.C, obtener una buena planificación y control de sus mercaderías, permitirá escoger los lotes adecuados por cada producto y el punto en que se debe de reabastecer la empresa, evitará retrasos en las entregas de los productos, y se podrá anticipar a la demanda y la competencia; se establecerán políticas de inventarios las cuáles serán beneficiosos para la situación económica y financiera de la empresa

Respecto a las definiciones conceptuales que sustentan la presente investigación y la variable de estudio, tenemos a las existencias; Abanto (2014) sostuvo que son activos que posee la empresa para ser vendidos en el curso normal de la operación; en proceso de producción; o en la prestación de servicios; por otro lado García (2014) comenta que son los bienes materiales y derechos pertenecientes a una persona natural o empresa que serán usados para la puesta en marcha de la actividad empresarial. En conclusión, las existencias son el recurso fundamental para el funcionamiento de la empresa, porque forman parte del activo con el que opera la misma.

La gestión de existencias según comenta Lobato (2013), nace de la necesidad de coordinar de forma eficiente el servicio al cliente, las necesidades de comercialización y los pedidos a los proveedores, con el fin de disponer en un determinado momento de los materiales necesarios al menor costo posible. El ciclo de la gestión comienza con la previsión de ventas ya que a partir de estos datos se puede analizar la composición del stock necesario para cubrir la demanda, al producirse la venta, las mercaderías salen del almacén, por tanto, es necesario volver a reponer dicho stock, mediante la previsión de compras.

En una publicación de la Escuela Universitaria Mediterránea (EU Mediterrani, 2021) señala que dicha gestión engloba los procesos de dar entrada a las mercaderías, por medio

de la compra, reposición o fabricación. Tras ello, llega el turno de optimizar las cuestiones relativas al almacenaje y, por último, el proceso de dar salida a dichas mercaderías del almacén mediante el despacho a los clientes; por otro lado, Cruz (2017) comenta que tiene como objetivos fijar el punto de pedido, marcar las cantidades que se han de pedir y analizar el stock y los pedidos para poder realizar las compras por lotes que sean económicos para la empresa., así también, Ladrón (2020) señala que un método adecuado de gestión de existencias es aquel que permite a la empresa alcanzar el flujo correcto entre las entradas y salidas de mercaderías, equilibrando el nivel de pedidos en función de la demanda, sin que se produzcan rupturas de stock a causa del desabastecimiento.

Para llevar a cabo una correcta gestión de existencias, se deben tener en cuenta factores o indicadores relevantes como:

La rotación de stocks según Baena (2014) es el indicador que determina el tiempo que le toma a la empresa vender las existencias, entre más alta sea la rotación, las existencias permanecen menos tiempo en almacén, teniendo en cuenta que cualquier recurso inmovilizado que tenga la empresa sin necesidad, es un costo adicional para ésta. Reforzando la idea planteada Rodés (2014) comenta que la evolución ascendente de este valor a lo largo del tiempo, indica una mejora en la gestión existencias y un ritmo de ventas más elevado. Por otro lado, Waller y Esper (2017) señalan que la rotación del inventario más alta se interpreta como una sugerencia de que la empresa tiene menor obsolescencia, deficiencias y costos de almacenamiento; así también Mecalux (2021) señala que si la rotación de existencias es baja y los productos tardan en reponerse, esto se puede traducir en una cantidad excesiva de existencias inmovilizadas, las que generan mayores costos de almacenamiento y el riesgo de que los artículos se queden obsoletos. Por lo tanto, la medida en la que una empresa administra adecuadamente su inventario, será por su medición de la rotación del inventario. La siguiente fórmula permite calcular el número de veces que

cambio el inventario en un determinado periodo:

$$\text{Rotación de inventarios} = \frac{\text{Costo de ventas}}{\text{Inventario medio}}$$

Según señala Arenal (2020) para calcular el índice de rotación primero debemos hallar el inventario medio que se obtiene de la aplicación de la siguiente fórmula:

$$\text{Stock medio} = (\text{stock inicial} + \text{stock final}) / 2$$

El indicador días de inventario mide el tiempo en que los artículos de una empresa permanecen almacenados. Este cálculo indica que cuanto menos tiempo pase un artículo en el almacén, menor será su costo. Por el contrario, un ratio elevado de días de inventario indica, que la empresa no está gestionando bien su inventario o que atraviesa problemas para vender (Mecalux Esmena, 2021) y se calcula mediante la siguiente fórmula:

$$\text{Días de inventario} = \frac{\text{Nº días del ejercicio contable}}{\text{Rotación de inventarios}}$$

Según comenta Viciano (2010) que las funciones de la gestión en los almacenes son minimizar el costo total de la operación (mano de obra, espacio y equipo), proveer un nivel adecuado de servicio al cliente, aplicando eficientemente la recepción, bodegaje y despacho de productos, y garantizar la permanencia de las condiciones y características del producto. Por otro lado, Lobato (2013) detalla que el proceso de gestión de almacenamiento de las mercaderías está compuesto de tres etapas, cuyas tareas básicas se pueden observar en la siguiente figura:





Figura 1. Proceso de gestión del almacenamiento

Existen métodos de valoración de inventarios como primeras entradas primeras salidas, últimas entradas primeras salidas y costo promedio; analizando el método PEPS o también llamado FIFO podemos decir que es de utilidad para asignar el costo tanto a la mercadería entrante como saliente; además Campo y Hervás (2013) comentan que este método es el que se emplea siempre en el movimiento físico de los productos perecederos, para evitar que hayan productos que caduquen y no se puedan vender; por otro lado, Guerrero (2014) señala que la ventaja que tiene la aplicación de este método es que el costo de los inventarios vendidos se valúa al costo de las primeras compras, por lo que el costo reconocido en el Estado de Resultados es menor que el reconocido por los otros métodos de valuación generando una utilidad bruta mayor y la desventaja es que genera mayor utilidad lo que repercute en un mayor pago de impuesto a la Renta.

Los desmedros son pérdidas cualitativas de las existencias, haciéndolas inutilizables para lo que fue originalmente creado y se debe desechar. Para fines tributarios, es un gasto

aceptado (deducible) por la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria siempre y cuando la destrucción este sustentada con acta notarial y se comunique previamente a la SUNAT en un plazo no menor de dos días hábiles anteriores a la fecha en que se llevará a cabo la destrucción de los referidos bienes (SUNAT, 2020).

Nivel de servicio indica el porcentaje de pedidos satisfechos frente a los pedidos solicitados por el cliente, según McGraw (2010) mide la capacidad de poder ofrecer los productos que demanda el cliente en el momento de la compra, es decir la satisfacción que proporciona la empresa a sus clientes. Por otro lado, Casanova y Cuatrecasas (2011) comentan que el nivel del servicio es el indicador que mide el empeño constante que debe tener la organización de satisfacer las necesidades que los clientes requieren y se calcula de la siguiente manera:

$$\text{Nivel de servicio (\%)} = \frac{\text{Ventas}}{\text{Demanda}} 100$$

La presente investigación se sustenta en teorías y conceptos básicos con el fin de obtener explicaciones a las deficiencias en los procesos relacionados a la gestión de existencias que se dan en la empresa; a su vez nos basamos en que una buena gestión en la administración de los almacenes y el control de las existencias genera procesos adecuados, clientes conformes y la oportunidad de tener mayores utilidades, evitando así el exceso, desperdicio y variabilidad del stock. Además, contribuye al progreso y desarrollo de la empresa fortaleciendo sus áreas para lograr a cumplir con lo que es su misión (ESAN, 2016).

Esta investigación permite a la gerencia de la empresa comercializadora de helados, saber si los procesos existentes en la gestión de sus existencias se están llevando de manera correcta, para ello se analizan herramientas, factores e indicadores descritos posteriormente, los cuales ayudan a obtener información oportuna y confiable para la toma de decisiones, lo que da como resultado la maximización de los recursos financieros que es la esencia de toda

administración.

El presente trabajo de investigación se realiza con la finalidad de analizar los procesos de la gestión de existencias y puede servir de modelo para empresas que deseen mejorar sus procesos de gestión a través de la aplicación de herramientas adecuadas que ayuden a generar un impacto positivo en sus resultados económicos.

Las empresas de hoy tienen que estar al tanto de los cambios constantes en el mercado global debido a los avances tecnológicos, pero también debido a las exigencias de los consumidores como los son la calidad, precios razonables, mejores servicios y atención personalizada. Es por esto, que constantemente se están buscando estrategias y métodos más efectivos para ofrecer los mejores productos; una de ellas es la aplicación de softwares que agilicen el proceso y presenten la información fiable en tiempo real.

## CAPITULO II. MÉTODO

El presente trabajo de investigación es de enfoque cuantitativo, según describe Pimienta, De la Orden y Estrada (2018), debido a que se centra en el análisis e interpretación de datos, números, indicadores y estadísticas asociadas con el objeto de estudio, permitiendo al investigador recopilar información que puede ser plasmada mediante números, para su posterior análisis. Dicho modelo tiene como finalidad interpretar la realidad mediante instrumentos objetivos y medibles.

El diseño de la investigación es No Experimental; porque el investigador no tiene control de alguno de las variables que analiza, sino se centra en observar los factores de la variable sin manipular, para después analizarlos e identificar sus posibles causas o consecuencias (Pimienta, De la Orden, & Estrada, 2018).

El tipo de investigación es Transversal según comenta Martínez (2018) debido a que la recolección de los datos se realiza por una única vez, en un solo momento, un periodo determinado. Es descriptiva ya que trata de especificar las propiedades, características y perfiles de personas, grupos, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. En esta clase de estudios el investigador define o visualiza, qué se medirá (conceptos, variables, componentes) y de qué o de quiénes se recolectarán los datos.

La población está conformada por la documentación y reportes del área de operaciones y contabilidad. Según Pimienta et al. (2018) define como población al conjunto, compuesto por la totalidad de los elementos, individuos o factores que forman parte del objeto de estudio y, en un lugar y tiempo determinados, que poseen cualidades similares y observables.

La muestra está conformada por los reportes de almacén, Estado de Situación Financiera y Estado de Resultados correspondiente al año 2019. Pimienta et al. (2018)

comenta que la muestra es una parte del total de la población, cuyas características resulten similares y representativas de la totalidad de la población.

Para el presente trabajo de investigación se ha considerado como técnicas de recolección de datos al análisis de contenido de documentos escritos, tales como: tesis, blogs, libros, informes entre otros relacionados al tema de investigación. Asimismo, se revisaron documentos proporcionados por la empresa con el fin de recabar información relevante sobre el tema en estudio. Otra técnica que se ha considerado en la presente investigación es la entrevista, la cual está dirigida al supervisor de operaciones de la empresa, quien es la persona autorizada a brindar información confidencial para el análisis de los procesos existentes en la gestión de existencias de la empresa comercializadora de helados. Según Pimienta et al. (2018) refiere que dicha técnica está basada en una serie de preguntas que el investigador formula de manera directa a una o varias personas, o bien, conversa con ellas, con la finalidad de conocer su opinión y experiencia acerca del tema o problema estudiado.

Como instrumentos de recolección de datos se ha creado la guía de preguntas, según comenta Martínez (2018) se hace uso de este instrumento cuando la entrevista es de tipo estructurada o dirigida. Asimismo, se harán uso de reporte de productos incinerados, flujogramas de procesos, reportes de rechazos de pedidos, Estado de Situación Financiera y Estado de Resultados del año 2019 de la empresa comercializadora de helados.

La información cuantitativa que se ha recolectado de la empresa (reportes de ventas y rechazos, Estado de Situación Financiera y Estado de Resultados del año 2019), fue ordenada en tablas y figuras que explican la situación actual de los procesos de la gestión de existencias. Así también, se hizo uso de figuras para presentar los flujogramas obtenidos de la empresa, y se aplicaron fórmulas para obtener los indicadores que nos permiten analizar los procesos existentes en la gestión de existencias de la empresa.

El presente trabajo de investigación se rige de acuerdo a los aspectos éticos del

respeto al principio de la propiedad intelectual siguiendo las normas de la American Psychological Association – sexta edición (APA) en las citas bibliográficas respetando así los derechos del autor; la confidencialidad de la información, por mantener en total reserva los datos personales de la persona entrevistada y la empresa; y la veracidad, por mostrar información fehaciente y exacta de acuerdo al espacio y contexto en el que se realiza dicha investigación.

## Operacionalización de variables

Tabla 1. *Operacionalización de variables*

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	SUBDIMENSIONES	INDICADORES
Gestión de existencias	La gestión de existencias nace de la necesidad de coordinar de forma eficiente el servicio al cliente, las necesidades de comercialización y los pedidos a los proveedores, con el fin de disponer en un determinado momento de los materiales necesarios al menor costo posible. El ciclo de la gestión comienza con la previsión de ventas ya que a partir de estos datos se puede analizar la composición del stock necesario para cubrir la demanda, al producirse la venta, las mercaderías salen del almacén, por tanto, es necesario volver a reponer dicho stock, mediante la previsión de compras. (Lobato, 2013)	Rotación de stock		Rotación de inventarios. Días de inventarios.
		Almacenamiento de las existencias.		Cantidad de productos vencidos.
		Venta y entrega de la mercadería a los clientes	Toma de pedido	Flujograma de procesos de toma de pedido de los clientes. Cantidad de errores en la toma de pedidos.
			Despacho de la mercadería.	Flujograma de despacho y entrega de pedidos a los clientes. Cantidad de rechazos de la venta. % de nivel del servicio.

Fuente: Elaboración propia.

### CAPITULO III. RESULTADOS

#### 3.1. Identificar el nivel de rotación del stock en la empresa comercializadora de helados en la ciudad de Trujillo, año 2019.

En la entrevista realizada al supervisor de operaciones quien es el encargado de los procesos de la gestión de existencias (anexo n°1), reveló que la empresa mide la rotación de las existencias en base al histórico de las cantidades vendidas de cada producto, toda la información se centraliza en Excel, no se sabe con exactitud los niveles de rotación de cada producto y en términos generales nos comenta que la rotación de helados aumenta en la temporada de verano que abarcan los meses de diciembre a marzo. Por tal razón se creyó conveniente identificar cuantas veces ha rotado el stock total en el año 2019 y cuantos días se tardó para vender el inventario total; previo a esto se ha procedido a calcular el stock medio, siendo un dato relevante que nos permitirá hallar los otros indicadores; por lo cual se tomaron los datos del Estado de Resultados y Estado de situación Financiera del año 2019. Ver anexos n°2 y 3.

**Fórmula: Stock medio** = (stock inicial + stock final) / 2

Tabla 2. *Stock medio*

Stock inicial	4 025 748
Stock final	3 408 065
<b>Stock medio</b>	<b>3 716 907 Uds.</b>

Fuente: Elaborada por el autor, Estado de Situación Financiera de la empresa comercializadora de helados, periodo 2019.

Nota: El stock medio de la empresa comercializadora de helados es de 3,716, 907 Uds. en el año 2019, indica la cantidad media de existencias que la empresa tuvo en el almacén en dicho periodo.



**Fórmula: Rotación de inventarios** =  $\frac{\text{Costo de ventas}}{\text{Inventario medio}}$

Tabla 3. *Rotación de stock*

Costo de ventas	38 662 818
Inventario medio	3 716 907
<b>Rotación de stock</b>	<b>10.40 veces</b>

Fuente: Elaborada por el autor, stock medio, Estado de Resultados de la empresa comercializadora de helados, periodo 2019.

Nota: Según Tabla 3 muestra que las existencias de la empresa comercializadora de helados han sido repuestas en almacén 10.40 veces, recuperando la inversión realizada y obteniendo el margen de utilidad en el periodo 2019.

**Fórmula: Días de inventario** =  $\frac{\text{N° días del ejercicio contable}}{\text{Rotación de inventarios}}$

Tabla 4. *Días de inventario*

N° días ej. Contable	360
Rotación de inventarios	10.40
<b>Días de inventario</b>	<b>34.62 días</b>

Fuente: Elaborada por el autor, tabla de rotación de stock.

Nota: La Tabla 4 indica que las existencias de la empresa comercializadora de helados permanecen almacenadas 34.62 días en el periodo 2019, teniendo en cuenta que los helados son productos perecibles, la empresa deberá trabajar para disminuir este indicador, ya que cuanto menos tiempo pase un determinado producto en almacén, menor será el costo de almacenamiento, lo que conlleva a generar mayor rentabilidad para la misma.

### **3.2. Describir el proceso de almacenamiento en la empresa comercializadora de helados en la ciudad de Trujillo, año 2019.**

Según entrevista aplicada al supervisor de operaciones (anexo n°1) comentó que una vez que llega la mercadería a la empresa, se toma el conteo manual y se registra en el sistema comercial. El almacenamiento de las mercaderías se hace en base a la aplicación del método PEPS y el producto que más se vende va cerca a la puerta de ingreso para agilizar proceso del despacho mediante pallets. Los inventarios son llevados de forma periódica, en temporada alta (verano) se realiza una vez al mes debido a que hay mayor movimiento de mercaderías, y en temporada normal se lleva a cabo cada tres meses, por el auditor y jefe de almacén.

La falta de inventarios permanentes y el despacho por parte del proveedor que no siempre cumple con enviar la mercadería según las fechas de vencimiento programadas y acordadas (envían productos con periodos cortos de duración) originan que hayan productos próximos a vencer en almacén, es por ello que la empresa se ve en la obligación de lanzar descuentos y promociones con la finalidad de dar salida rápida a dicha mercadería; pero aun así quedan cantidades considerables de mercadería vencida, la cual es incinerada una vez al año, y en el año 2019 ascienden a 175,063.00 soles.

En la siguiente tabla se puede observar el total de productos vencidos agrupados por la línea de productos, correspondiente al año 2019. **Ver anexo n°4 y 5.**

Tabla 5. *Productos vencidos*

<b>LINEA</b>	<b>DE</b>	<b>TOTAL</b>	
<b>PRODUCTOS</b>		<b>(S/)</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Litros		42,467.89	24.26%
Palitos crema		36,283.92	20.73%
Empaquetados		25,821.69	14.75%
Copas		21,771.08	12.44%
Conos		18,012.95	10.29%
Palitos agua		14,689.94	8.39%
Bulk		14,349.04	8.20%
Postres		966.00	0.55%
Multipack		700.49	0.40%
<b>TOTAL</b>		<b>175,063.00</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Elaborada por el autor, Estado de Resultados detallado y reporte de productos incinerados del año 2019. Anexos n° 4 y 5.

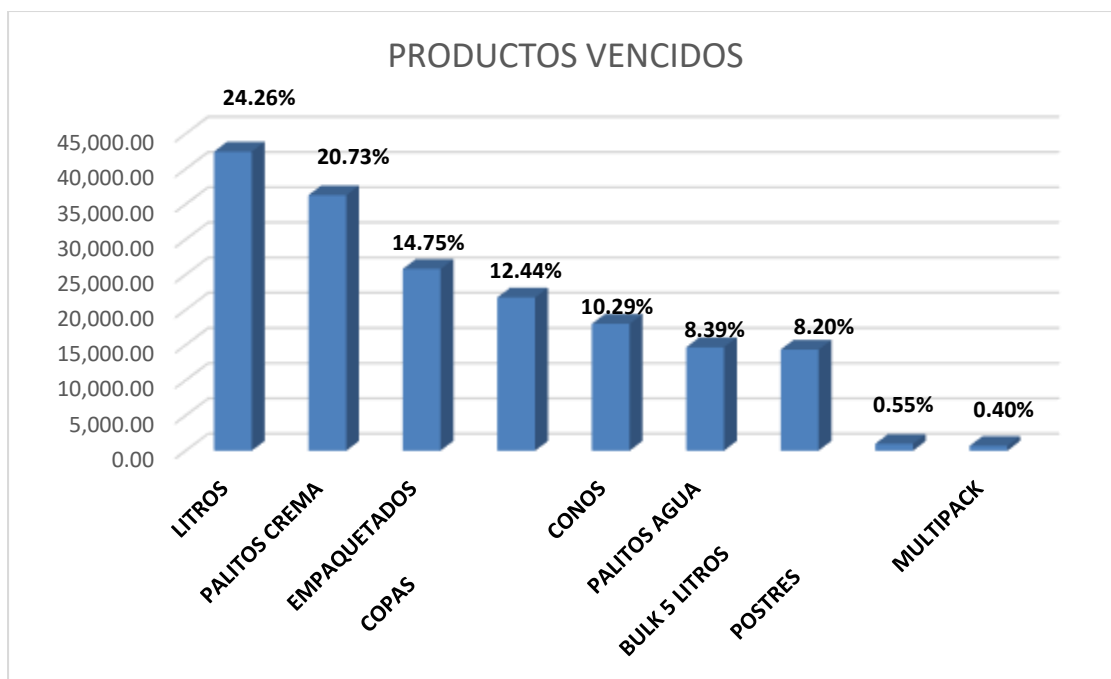


Figura 2. Productos vencidos

Nota: La figura 2 muestra que el mayor porcentaje de productos vencidos corresponden a la línea de productos litros, que representan un 24.26%, seguidos de palitos crema con 20.73%, empaquetados con 14.75%, copas con 12.44%, conos con 10.29%, palitos agua con 8.39%, bulk 5 litros con 8.20%, postres con 0.55% y multipack con 0.40% del total de productos vencidos.

**3.3. Examinar el proceso de toma de pedidos y despacho de mercadería a los clientes de la empresa comercializadora de helados en la ciudad de Trujillo, año 2019.**

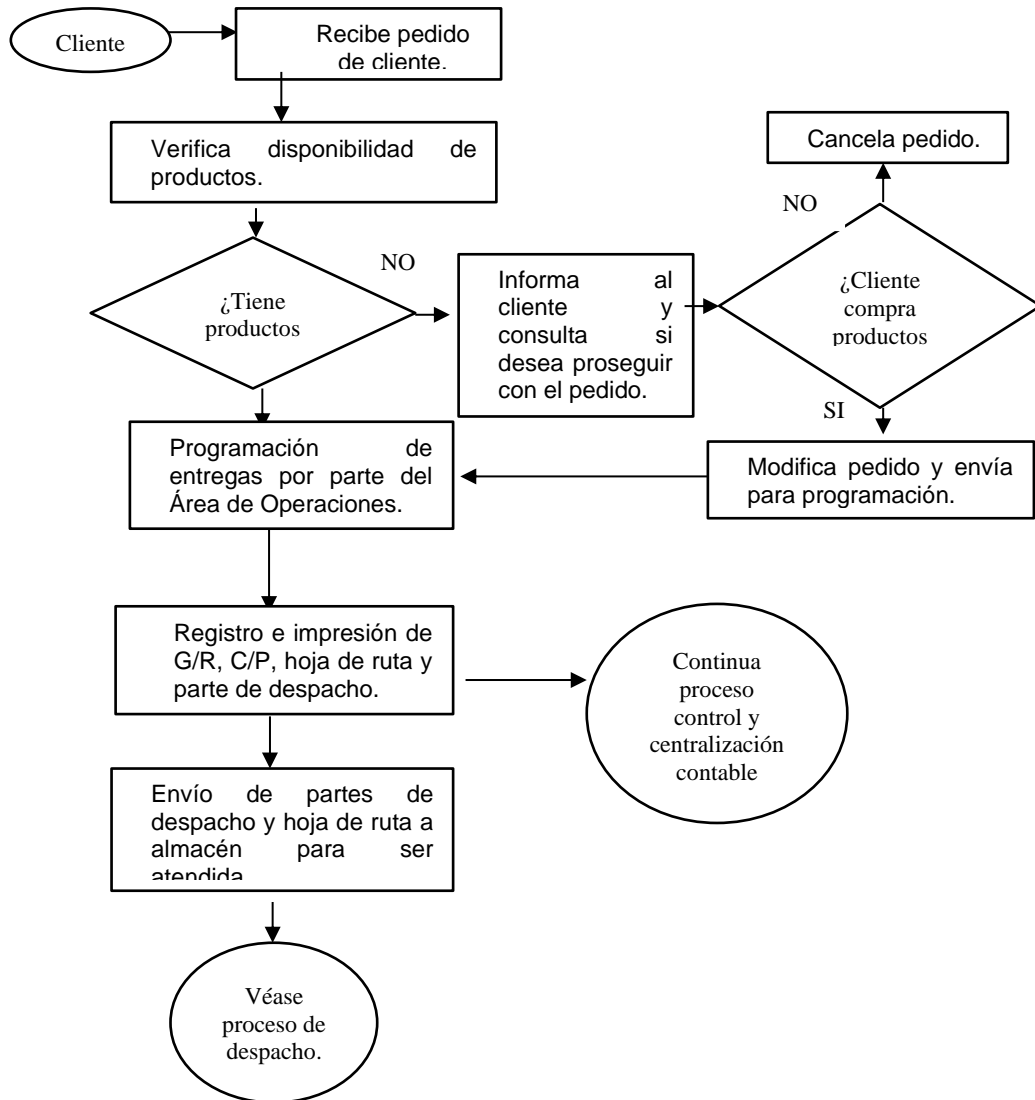


Figura 3. Flujograma del proceso de toma de pedidos de los clientes

Nota: La Figura 3 muestra las fases que conforman el proceso de la toma de pedidos, el cual inicia con la recepción del pedido de los clientes, luego se verifica la disponibilidad de los productos mediante el aplicativo móvil que maneja el vendedor; si uno de los productos que conforman el pedido no están disponibles, se le informa al cliente con la finalidad de saber si prosigue con el pedido o en su defecto lo cancela.

Por otro lado, si todos los productos que conforman el pedido están disponibles, el vendedor registra el pedido en el sistema, después el área de operaciones realiza la programación de entrega del pedido para el día siguiente (hoja de ruta) y el área de caja se encarga de registrar e imprimir la guía de remisión, la boleta o factura y la

parte de despacho; tanto la parte de despacho como la hoja de ruta son enviadas al almacén para ser atendidas.

Según entrevista aplicada al supervisor de operaciones (anexo n°1) comentó que la empresa lleva un control de los rechazos de la venta y los motivos por los que se han dado; uno de los factores internos que causan el rechazo de la venta son los errores en la toma de pedidos y el despacho, trayendo como consecuencia pedidos que no coinciden con lo que solicitó el cliente, pedidos duplicados y pedidos que el cliente no realizó. Debido a esto se procederá a analizar el total de rechazos por errores en la toma de pedidos, según se muestra en la siguiente tabla. **Ver anexo n°7.**

Tabla 6. *Rechazos por errores en la toma de pedidos*

<b>Errores de la toma de</b>		
<b>pedidos</b>	<b>Total (S/)</b>	<b>Porcentaje</b>
Cliente no realizó pedido	144,040.22	46.73%
Pedido no coincide	141,257.26	45.83%
Pedido duplicado	22,918.93	7.44%
<b>Total</b>	<b>308,216.41</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Reporte de rechazos, año 2019.

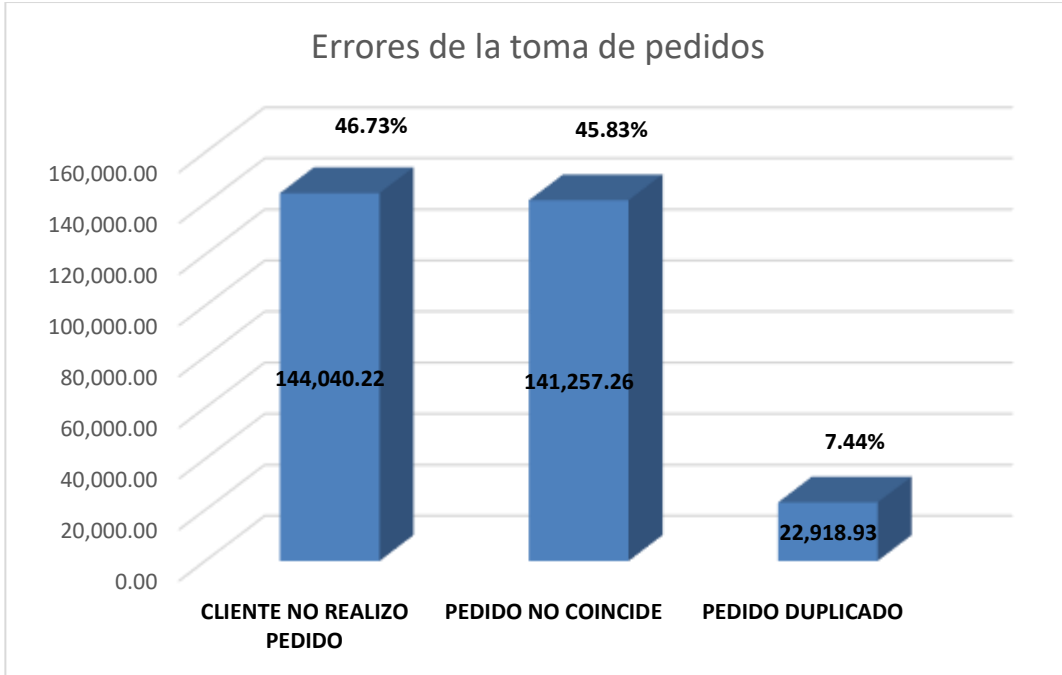


Figura 4. Errores en la toma de pedidos

Nota: La Figura 4 muestra que, del total de rechazos por errores en la toma de pedidos, la mayor cantidad se ha dado porque el cliente no realizo pedido, el cual asciende a 144,040.22 soles y representa el 46.73%, seguido de los rechazos porque el pedido no coincide, que ascienden a 141,257.26 soles y representan el 45.83% y porque el pedido está duplicado, que ascienden a 22,918.93 soles y representan el 7.44%.

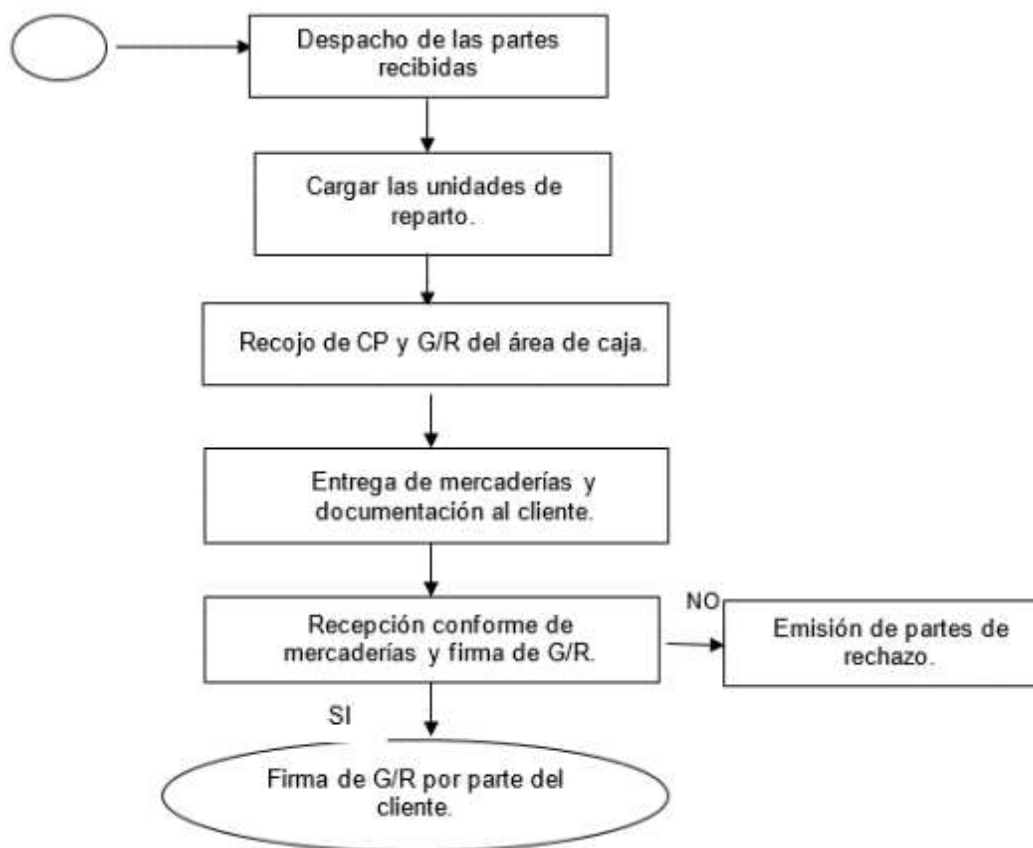


Figura 5. Flujograma del proceso de despacho de la mercadería a los clientes

Nota: La Figura 5 muestra las fases que conforman el proceso de despacho de la mercadería a los clientes, el cual inicia con el despacho de las partes recibidas (conteo manual), las cuales se llevan a cabo por el jefe y ayudante de almacén, luego al final de la jornada los ayudantes de reparto y choferes proceden a cargar las unidades móviles. Antes de salir a reparto el chofer recoge el comprobante de pago junto con la guía de remisión para que sean firmadas y revisadas por vigilancia, una vez iniciado el reparto si el cliente está conforme con la mercadería entregada firma la guía, caso contrario se emite el parte de rechazo.

Según entrevista aplicada al supervisor de operaciones (anexo n°1) señaló que la empresa lleva un registro de rechazos de la venta y los motivos por los que estos se han dado, por lo cual se procede a analizar el total de rechazos de la venta según sus motivos, tal como se muestra en la siguiente tabla. **Ver anexo n°7.**



Tabla 7. *Rechazos de la venta*

<b>Motivos de rechazo</b>	<b>Total (S/)</b>	<b>Porcentaje</b>
Cliente sin dinero	696,708.32	35.63%
Local cerrado	512,309.29	26.20%
Encargado ausente	184,141.09	9.42%
Cliente no realizo pedido	144,040.22	7.37%
Pedido no coincide	141,257.26	7.22%
Falto tiempo	117,827.90	6.03%
Corte de energía eléctrica	41,944.30	2.15%
Máquina en mal estado	32,731.32	1.67%
Problemas de frio en cámara móvil	28,008.12	1.43%
Problemas mecánicos de vehículo	24,385.76	1.25%
Pedido duplicado	22,918.93	1.17%
Dirección no coincide	5,768.71	0.30%
Dirección no ubicada	3,267.86	0.17%
<b>Total</b>	<b>1,955,309.08</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Reporte de rechazos, año 2019.

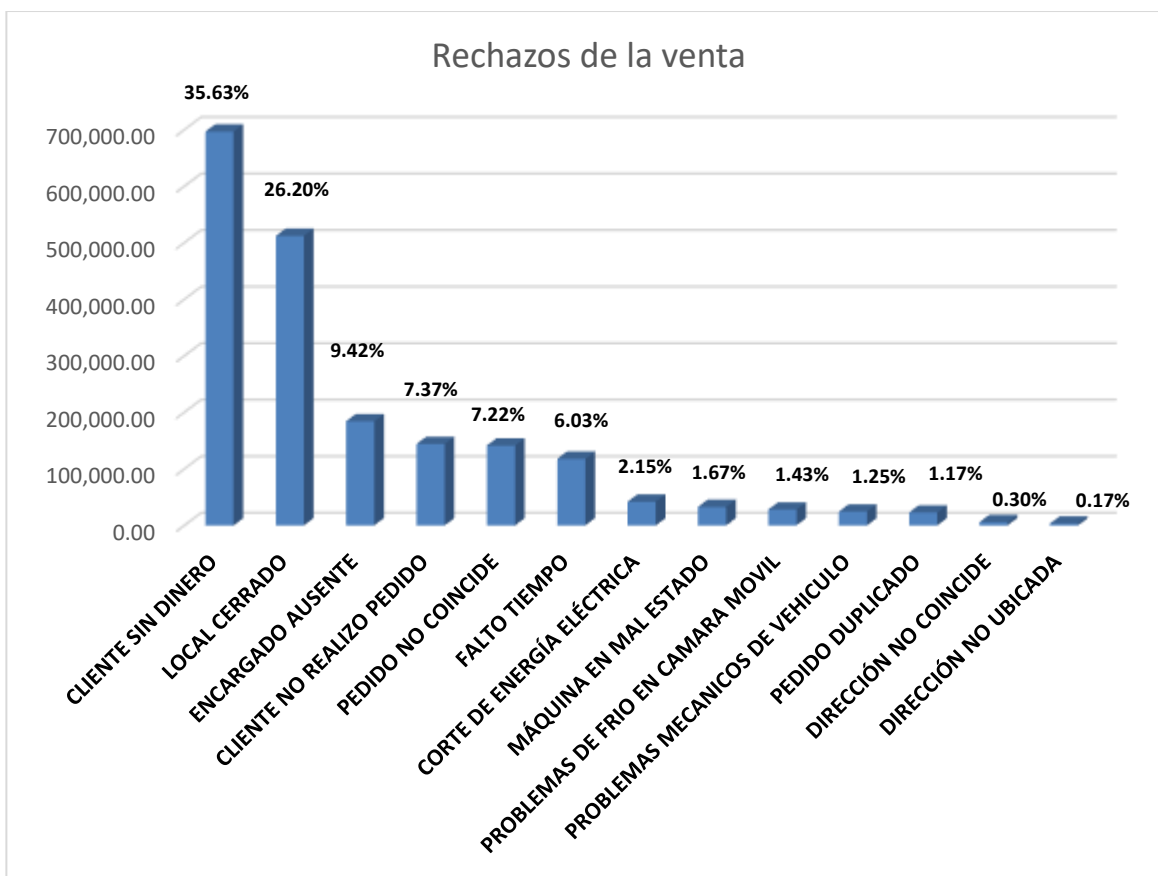


Figura 6. Rechazos de la venta.

Nota: La Figura 6 muestra que, del total de rechazos de la venta, la mayor cantidad de estos se dió porque el cliente no tenía dinero, el cual asciende a 696,708.32 soles y representa el 35.63%, seguido de los rechazos por local cerrado que ascienden a 512,309.29 soles y representan el 26.20%, el encargado estuvo ausente que ascienden a 184,141.09 soles y representan el 9.42%, el cliente no realizó el pedido que ascienden a 144,040.22 soles y representan el 7.37%, el pedido no coincide que ascienden a 141,257.26 soles y representan el 7.22%, la falta de tiempo que ascienden a 117,827.90 soles y representan el 6.03%, corte de energía eléctrica que ascienden a 41,944.30 soles y representan el 2.15%, la congeladora estuvo en mal estado que ascienden a 32,731.32 soles y representan el 1.67%, los problemas de frio en la cámara móvil que ascienden a 28,008.12 soles y representan el 1.43%, problemas mecánicos del vehículo que ascienden a 24,385.76 soles y representan el 1.25%, pedidos duplicados que ascienden a 22,918.93 soles y representan el 1.17%, la dirección no coincide que ascienden a 5,768.71 soles y representan el 0.30% y la dirección no fue ubicada que ascienden a 3,267.86 soles y representan el 0.17%.

Para determinar el nivel de servicio al cliente se aplicó la siguiente fórmula. Ver anexos n°3 y 6.

$$\text{Nivel de servicio (\%)} = \frac{\text{Ventas}}{\text{Demanda}} 100$$

Tabla 8. *Nivel de servicio*

Ventas	47,817, 732.00
Demanda	49, 773, 041.08
<b>Nivel de servicio</b>	<b>96.07%</b>

Fuente: Elaborada por el autor, Estado de Resultados y reporte de rechazos, periodo 2019.

Nota: El nivel de servicio al cliente que ofrece la empresa está en un 96.07%.

## CAPITULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

En la presente investigación se encontró que la empresa comercializadora de helados no está gestionando eficientemente las existencias debido a los problemas encontrados en el almacenamiento, dado a que los inventarios son llevados de forma periódica trayendo como consecuencia cantidades considerables de productos vencidos, por otro lado, el proceso de venta y despacho de la mercadería al cliente presenta deficiencias debido a la alta cantidad de rechazos de la venta, los problemas antes mencionados se dan por la falta de verificación y seguimiento de los procesos y objetivos establecidos desde que ingresa la mercadería hasta su salida del almacén para la entrega al cliente; no solo basta observar los puntos débiles de todo el proceso sino se deben definir acciones de mejora tal como comenta el antecedente, la tesis de León (2011), titulada “La importancia que tiene la planificación y la gestión de inventario en la Distribuidora Representaciones y Servicios en General San Francisco S.A.C” donde indica que para una empresa pueda crecer de manera sostenida es necesario que evalúe sus procesos y así pueda lograr identificar las mejoras a implementar y de esa manera volverse más eficiente, en la gestión de sus recursos, en especial las existencias, ya que estas cumplen la función de brindar un buen nivel de servicio al cliente; a su vez Lobato (2013) complementa diciendo que la gestión de existencias nace de la necesidad de coordinar de forma eficiente el servicio al cliente, las necesidades de comercialización y los pedidos a los proveedores, con el fin de disponer en un determinado momento de los materiales necesarios al menor costo posible.

Respecto a la rotación de stock, se encontró que la empresa mide la rotación de las existencias en base a las cantidades vendidas de cada producto, toda la información se centraliza en Excel y en términos generales nos comenta que la rotación de helados aumenta

en la temporada de verano que abarcan los meses de diciembre a marzo. Por tal razón se creyó conveniente calcular mediante la fórmula de rotación, las veces en que ha cambiado el inventario en el año 2019, mostrando que las existencias han sido respuestas en almacén 10.40 veces; así también mediante la aplicación de la fórmula de días de inventarios, se puede conocer que las existencias de la empresa comercializadora de helados permanecen almacenadas 34.62 días en el periodo 2019, teniendo en cuenta que los helados son productos perecibles, la empresa deberá trabajar para disminuir este indicador, ya que cuanto menos tiempo pase un determinado producto en almacén, menor será el costo de almacenamiento, lo que conlleva a generar mayor rentabilidad para la misma, tal como refuerza Baena (2014) diciendo que entre más alta sea la rotación, las existencias permanecen menos tiempo en almacén, teniendo en cuenta que cualquier recurso inmovilizado que tenga la empresa sin necesidad, es un costo adicional para ésta; por otro lado Mecalux (2021) señala que si la rotación de existencias es baja y los productos tardan en reponerse, esto se puede traducir en una cantidad excesiva de existencias inmovilizadas, las que generan mayores costos de almacenamiento y el riesgo de que los artículos se queden obsoletos.

En el desarrollo de la investigación se encontró que cuando llega la mercadería a la empresa, se hace el conteo manual y se registra en el sistema comercial. El almacenamiento de las mercaderías se hace en base a la aplicación del método PEPS, también se toma en cuenta la rotación de cada producto, ya que el producto que más se vende va a la entrada para agilizar proceso del despacho mediante pallets. Los inventarios son llevados de forma periódica, en temporada alta (verano) se realizan una vez al mes debido a que hay mayor movimiento de mercaderías, y en temporada normal se llevan a cabo cada tres meses, por el auditor y jefe de almacén. La falta de inventarios permanentes y el despacho por parte del proveedor que no siempre cumple con enviar la mercadería

según las fechas de vencimiento programadas y acordadas (envían productos con periodos cortos de duración) originan que hayan productos próximos a vencer en almacén, es por ello que la empresa se ve en la obligación de lanzar descuentos y promociones con la finalidad de dar salida rápida a dicha mercadería; pero aun así según el Estado de Resultados presentado en el anexo n°5 se observa que el gasto de incineración por mercadería vencida asciende a 175, 063.00 soles y según el reporte de productos incinerados que se muestra en el anexo n°4, podemos ver que se han incinerado mercaderías vencidas correspondientes a la línea Litros por un total de 42, 467.89 soles que representan el 24.26% del total de mercaderías vencidas, Palitos crema por 36, 283.92 soles que representan el 20.73%, Empaquetados por 25,821.69 soles y representan el 14.75%, Copas por 21,771.08 soles que representan 12.44%, Conos por 18,012.95 soles que representan 10.29%, Palitos agua por 14,689.94 soles que representan 8.39%, Bulk por 14,349.04 que representan 8.20%, Postres por 966.00 soles que representan 0.55% y Multipack por 700.49 soles que representan 0.40%; este problema se da debido a que no hay una gestión eficiente en almacén, según comenta Viciano (2010) que las funciones de la gestión en los almacenes son minimizar el costo total de la operación (mano de obra, espacio y equipo), proveer un nivel adecuado de servicio al cliente, aplicando eficientemente la recepción, bodegaje y despacho de productos, y garantizar la permanencia de las condiciones y características del producto, con el fin de evitar desmedros; a su vez la tesis titulada Análisis y diseño de un sistema de gestión de inventarios para una empresa de servicios logísticos, de Fernández (2016), publicado por Pontificia Universidad Católica del Perú, en Lima, Perú, complementa diciendo que la implementación de la tecnología presenta un resultado positivo ya que permite que los inventarios sean manejados de manera más eficiente y que se cumpla con la demanda, disminuyendo tanto tiempos en la operación logística como el nivel de error humano

debido a que cuando los datos son manejados e ingresados manualmente tienen alto nivel de error; así también Aizaga e Iza (2018), en la tesis titulada Propuesta de control de inventario para aumentar la rentabilidad en la empresa Lepulunchexpress S.A., Universidad de Guayaquil, se comprobó que, si se lleva a cabo más de un inventario físico mensual, la empresa ya no tendría pérdidas por productos vencidos, porque se tendría mayor control de éstos.

El proceso de toma de pedidos y despacho de mercaderías presenta deficiencias debido a errores que traen consigo rechazos de la venta, los cuales ascienden a 308,216.41 soles, tal como se muestra en la tabla n°6, donde señala que corresponden a rechazos que se dieron porque el cliente no realizó el pedido por el monto de 144,040.22 y 46.73%, el pedido no coincide con lo que solicitó el cliente por 141,257.26 soles y 45.83% y pedidos duplicados por 22,918.93 y 7.44%, a su vez en el anexo n°6 se presenta de manera general el total de rechazos con los motivos por los cuales éstos se han dado y ascienden a 1,955,309.08 soles que corresponden a rechazos porque el cliente no tuvo dinero por 696,708.32 soles y 35.63%, el local estuvo cerrado y no se pudo dejar el pedido por 512,309.29 soles y 26.20%, el encargado estuvo ausente y no recibieron el pedido por 184,141.09 soles y 9.42%, falto tiempo para entregar el pedido por 117,827.90 soles y 6.03%, corte de energía eléctrica en el punto de venta por 41,944.30 soles y 2.15%, máquina del cliente en mal estado por 32,731.32 soles y 1.67%, problemas de frío en cámara móvil de reparto por 28,008.12 soles y 1.43%, problemas mecánicos del vehículo de reparto por 24,835.76 soles y 1.25%, dirección registrada en el pedido no coincide con la solicitud del pedido por 5,768.71 soles y 0.30% y dirección no ubicada por parte del personal de reparto por 3,267.86 soles y 0.17% del total de rechazos. Al analizar los factores que conllevan al rechazo de la venta podemos decir que hay factores internos y externos, unos que se pueden controlar y otros que son

impredecibles, sin embargo, traen como consecuencia que el nivel del servicio ofrecido al cliente disminuya, y por ende también las ventas, según podemos analizar la tabla n°8 donde indica que la empresa presenta un nivel de servicio al cliente del 96.07 %, para reforzar lo planteado McGraw (2010) señala que el nivel de servicio mide la capacidad de poder ofrecer los productos que demanda el cliente en el momento de la compra, por otro lado, Casanova y Cuatrecasas (2011) comentan que el nivel del servicio es el indicador que mide el empeño constante que debe tener la organización de satisfacer las necesidades que los clientes requieren.

Teniendo en cuenta la problemática planteada y los resultados obtenidos se llegó a las siguientes conclusiones:

Al identificar el nivel de rotación del stock se encontró que la empresa calcula la rotación de los productos en base a las cantidades vendidas y esta información se registra en Excel cada vez que ésta hace una compra, y no se sabe con exactitud el nivel de rotación de cada producto; sin embargo mediante la fórmula de rotación de inventarios, proporcionó como resultado que las existencias de la empresa han sido repuestas en almacén 10.40 veces; así también con la fórmula de días de inventarios, se halló que estas permanecen almacenadas 34.62 días en el periodo 2019. Por lo antes mencionado se sugiere que la información que se maneja de manera empírica en Excel debe estar centralizada en el sistema comercial que maneja la empresa con el fin de evitar errores en el registro de datos, agilizar el proceso de compras y brindar información confiable y exacta de los niveles de rotación de cada producto en tiempo real.

Respecto al proceso de almacenamiento se llegó a la conclusión que la aplicación de inventarios periódicos ocasionaron que la empresa no tenga control de las existencias



próximas a vencer, lo que trajo como resultado que ésta tenga productos vencidos por el importe de 175,063.00 soles (Anexos n° 4 y 5); debido a lo antes expuesto se propone llevar acabo inventarios permanentes (periodicidad semanal o quincenal) para tener mayor control de las existencias y así evitar pérdidas por productos vencidos y costos de almacenamiento, a su vez implementar el uso de lectora de código de barras para agilizar y facilitar el proceso de conteo (ingreso y salidas de mercaderías) y la toma de inventarios.

Al examinar el proceso de toma de pedidos y despacho de mercaderías se encontró que existen deficiencias debido a errores por parte del personal de ventas y almacén; y factores externos que son impredecibles, los cuales trajeron consigo rechazos de la venta, que ascienden a 1,955,309.08 soles, ocasionando que el nivel de servicio ofrecido al cliente disminuya y esté en un 96.07% (tabla n°8) lo que también implicó pérdidas de ganancias de lo que se dejó de vender; es por ello que se sugiere implementar el uso de lectora de código de barras para disminuir errores en el despacho y agilizar éste proceso, así también elaborar un plan de acción que involucre al personal de ventas y almacén con el fin de mejorar la comunicación con los clientes y reducir la cantidad de rechazos que traen consigo pérdidas para la empresa.

## REFERENCIAS

Abanto, M. (2014). *Normas Internacionales de Contabilidad 2015* (Primera ed.). Lima: El Búho.

Aizaga, E., & Iza, N. (2018). *Propuesta de control de inventario para aumentar la rentabilidad en la empresa Lepulunchexpress S.A.* Tesis, Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/33118/1/Tesis%20Final%20Propuesta%20de%20Control%20de%20Inventario%20Empresa%20Lepulunchexpress%20%281%29.pdf>

Alarcón, E., & Monzón, J. (2010). *Mejora de la gestion de inventario para el almacen de direccion de servicios generales de una universidad privada.* Caracas, Chile.

Alvarez, R. (2009). *Análisis y propuesta de implementación de pronóstios y gestión de inventarios en una distribuidora de productos de consumo masivo.* Lima, Perú.

Arenal, C. (2020). *Gestión de inventarios UF0476.* Logroño: Editorial Tutor Formación. Obtenido de <https://elibro-net.eu1.proxy.openathens.net/es/ereader/upnorte/126745?page=90>

Baena, D. (2014). *Análisis financiero enfoque y proyecciones* (Segunda ed.). Bogotá: Eco ediciones. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=1Xs5DwAAQBAJ&pg=PA163&dq=rotacion+de+i nventarios+en+empresas+comerciales&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwivtcTO3u3wAhWPK7kGHSxIAUsQ6AEwAnoECAoQA#v=onepage&q&f=false>

Bravo, G., & Mondragon, H. (2010). *Administracion Financiera.* DF, México: Instituto Politécnico Nacional.

Campo, A., & Hervás, A. (2013). *Técnicas de almacén.* Madrid: McGraw - Hill.

Cari, P. (2015). *Control Interno de Inventarios y su influencia en la organización*

*contable de las ferreteras de la ciudad de Juliaca periodo 2014. Juliaca, Perú.*

Casanovas, A., & Cuatrecasas, L. (2011). *Logística Integral Lean Supply Management*. Barcelona: Profit.

Ceron, M., & Ramon, P. (2014). *Gestión de inventarios y almacenes en la unidad de negocio Hidropaute de la Celec E.P. para el 2013*. Cuenca, Ecuador.

Cruz, A. (2017). *Gestión de inventarios. UF0476*. Antequera: IC Editorial. Obtenido de <https://elibro-net.eu1.proxy.openathens.net/es/ereader/upnorte/59186?page=178>

Cruz, C., Olivares, S., & Gonzáles, M. (2014). *Metodología de la investigación*. Ciudad de México: Grupo Editorial Patria. Obtenido de <https://elibro-net.eu1.proxy.openathens.net/es/ereader/upnorte/39410?page=128>

Cruz, Y. (07 de Julio de 2010). *Gerencia y Liderazgo Estrategico*. Obtenido de <http://gerenciayliderazgoestrategico.blogspot.pe/2010/07/el-inventario-y-su-importancia-dentro.html>

De la Arada, M. (2015). *Aprovisionamiento y almacenaje en la venta*. Madrid: Ediciones Paraninfo S.A.

Erickson, B. (2010). *Ventas*. Firms Press. Obtenido de <https://elibro-net.eu1.proxy.openathens.net/es/ereader/upnorte/36393?page=166>

ESAN, C. (24 de Junio de 2016). *Conexión ESAN*. Obtenido de <http://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/06/gestion-de-inventarios-y-almacenes/>

Escudero, J. (2005). *Almacenaje de Productos*. Madrid, España: Paraninfo S.A.

EU Mediterrani. (19 de Febrero de 2021). *EU Mediterrani*. Obtenido de <https://mediterrani.com/blog/gestion-stocks/>

Fernández, M. (2016). *Análisis y diseño de un sistema de gestión de inventarios para una empresa de servicios logísticos*. Tesis, Lima.

Ferrer, J. (2013). *Gestión y pedido de stock*. Ministerio de Educacion y formacion profesional de España. Obtenido de <https://elibro-net.eu1.proxy.openathens.net/es/ereader/upnorte/49351?page=120>

García, J. (2014). *Contabilidad de Costos* (Cuarta ed.). Santa Fé: Interamericana Editores.

García, J., & Paredes, L. (2014). *Estrategias financieras empresariales*. D.F, México: Grupo Editorial Patria.

García, M., & Montenegro, M. (2016). *Análisis de la gestión de stock del almacén de la empresa Inversiones Lanca S.A., de la ciudad de Trujillo 2016*. Tesis, Universidad Privada del Norte, Trujillo.

Guerrero, J. (2014). *Contabilidad 2*. Distrito Federal, México: Grupo Editorial Patria. Obtenido de <http://www.ebrary.com>

Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2006). *Metodología de la investigación* (Cuarta ed.). México D.F., México.

Horngren, C., Sundem, G., & Elliott, J. (2000). *Introducción la contabilidad financiera* (Sétima ed.). Naucalpan de Juárez, México: Pearson Educación de México. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=-BJyun6IDP8C&pg=PA228&dq=metodos+de+valuacion+de+inventarios&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiFtqec5ozUAhVESiYKHfOVAoAQ6AEIjAA#v=onepage&q&f=false>

Iglesias, A. (2013). *Distribución y logística 6*. Madrid: ESIC Editorial. Obtenido de <https://www-alphaeditorialcloud-com.eu1.proxy.openathens.net/library/publication/distribucion-y-logistica>

Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2019). *INEI*. Obtenido de <http://m.inei.gob.pe/estadisticas/indice-tematico/economia/>

Ladrón, M. (2020). *Gestión de inventarios*. Logroño, España: Tutor Formación.

Laguna, D. (2010). *Propuesta de un sistema de gestión de inventarios para una empresa comercializadora de productos de plástico*. Lima, Perú.

León, P. (2011). *La importancia que tiene la planificación y la gestión del inventario en la Distribuidora Representaciones y Servicios en general San Francisco S.A.C.* Tesis, Universidad Privada del Norte, Trujillo. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/112/Leon%20Guanilo%2cPatricia%20Yesenia.pdf?sequence=7&isAllowed=y>

Leon, P. (2011). *La importancia que tiene la planificación y la gestión del inventario en la distribuidora representaciones y servicios en general San Francisco S.A.C.* Trujillo, Perú.

Lobato, F. (2013). *Gestión logística y comercial*. Madrid: Macmillan Iberia S.A. Obtenido de <https://elibro-net.eu1.proxy.openathens.net/es/ereader/upnorte/42961?page=217>

Loja, J. (2015). *Propuesta de un sistema de gestión de inventarios para la empresa Femarpe Cia. Ltda.* Cuenca, Ecuador.

López, R. (2006). *Operaciones de almacenaje*. Madrid, España: Paraninfo. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=c60Z3JytfUYC&pg=PA15&dq=almacenaje+de+existencias&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwicqbuCtJnUAhUCziYKHac8DMYQ6AEILjAC#v=onepage&q&f=false>

Martínez, H. (2018). *Metodología de la investigación*. Ciudad de México: Cengage Learning Editores S.A. Obtenido de <https://upn.vitalsource.com/#/books/9786075266688/pageid/64>

Mauléon, M. (2008). *Gestión de stock: Excel como herramienta de análisis*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.

McGraw. (17 de Setiembre de 2010). Obtenido de mailxmail.com: <http://www.mailxmail.com/curso-gestion-stock-almacen-logistica-comercial/gestion-stocks-demanda-nivel-servicio-costes>

Mecalux. (22 de Febrero de 2021). *Mecalux*. Obtenido de <https://www.mecalux.pe/blog/que-es-rotacion-existencias>

Mecalux Esmena. (28 de Enero de 2021). *Mecalux S.A.* Obtenido de <https://www.mecalux.es/blog/dias-de-inventario>

Mora, L. (2008). *Gestión logística integral*. Bogotá, Colombia: Kimpres.

Pimienta, J., De la Orden, A., & Estrada, R. (2018). *Metodología de la investigación*. Ciudad de México: Pearson Educación de México S.A. Obtenido de <https://upn.vitalsource.com/#/books/9786073244336/pageid/49>

Quispe, S. (2016). *Gestión de los inventarios y su incidencia en la liquidez de la empresa Grifo Latino S.A.C. distrito de Wanchaq periodo 2015*. Tesis, Universidad Andina del Cusco, Cusco.

Ramos, K., & Flores, E. (2013). *Análisis y propuesta de implementación de pronósticos, gestión de inventarios y almacenes en una comercializadora de vidrios y aluminios*. Tesis, Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima. Obtenido de [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/4498/RAMOS\\_KAREN\\_Y\\_FLORES\\_ENRIQUE\\_INVENTARIOS\\_VIDRIOS\\_ALUMINIOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/4498/RAMOS_KAREN_Y_FLORES_ENRIQUE_INVENTARIOS_VIDRIOS_ALUMINIOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Ramos, K., & Flores, E. (2013). *Análisis y propuesta de implementación de pronósticos, gestión de inventarios y almacenes en una comercializadora de vidrios y aluminios*. Lima, Perú.

Reyes, J. (2017). *Gestión de inventarios y su efecto en la situación económica y financiera de la empresa de calzado BLGOL S.A.C. Trujillo 2017*. Tesis, Universidad César Vallejo, Trujillo.

Rodés, A. (2014). *Gestión económica y financiera de la empresa*. Madrid, España: Paraninfo. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=tvSwBAAAQBAJ&pg=PA278&dq=gestion+de+inventarios&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwizhYf08v3TAhUJ8CYKHTZKAP44FBD0AQguMAI#v=onepage&q&f=false>

Solorzano, M. (2018). *Gestión de pedidos y stock UF0929*. Málaga: IC Editorial. Obtenido de <https://elibro-net.eu1.proxy.ophenathens.net/es/ereader/upnorte/59203?page=50>

SUNAT. (31 de Diciembre de 2020). Obtenido de <https://www.sunat.gob.pe/legislacion/renta/reglamento.html#>


Vásquez, C. (2015). *Análisis, Diagnóstico y Propuesta de Mejora en la Gestión de Inventarios y de almacenes en una empresa del sector gráfico*. San Miguel, Perú.

Viciano, A. (2010). *Aprovisionamiento y almacenaje en la venta*. Málaga, España: IC . Obtenido de <http://bibliovirtual.upn.edu.pe:2153/lib/upnortesp/reader.action?docID=10692660>

Waller, M., & Esper, T. (2017). *Administración de inventarios*. Ciudad de México: Pearson Educación de México S.A. Obtenido de <https://upn.vitalsource.com/#/books/9786073241137/pageid/5>

**ANEXOS**

Anexo n° 1 Entrevista



UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE

“ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE EXISTENCIAS EN LA EMPRESA COMERCIALIZADORA DE HELADOS EN LA CIUDAD DE TRUJILLO, AÑO 2019”.

**ENTREVISTA**

Estimado experto, la presente entrevista tiene por finalidad recoger información sobre la investigación titulada “Análisis de la gestión de existencias en la empresa comercializadora de helados, en la ciudad de Trujillo, año 2019”; sobre el particular se solicita a usted atender las interrogantes que a continuación presentamos y responder con sus propias palabras lo que considere pertinente, opinión que será muy importante para el estudio antes señalado; se le recuerda que esta técnica es anónima, agradeciéndole su participación.

Área: *Operaciones*  
 Cargo: *Supervisora de Operaciones*

**Pregunta 1.**  
 Según su experiencia laboral nos puede comentar ¿Cuál es la situación actual de la rotación de stock de existencias en la empresa y cuál es el procedimiento de medición?

*Los productos tienen mayor rotación en la temporada de verano que abarca los meses de Diciembre a Mayo. La medición se hace a la cantidad vendida de cada producto. Nos ayuda un excel, en el cual registramos toda la información, tanto de la rotación como de la cantidad y los tiempos en los que se debe hacer el pedido a nuestro proveedor, considerando el espacio que tenemos en nuestra almacén.*

**Pregunta 2.**  
 ¿Cómo se lleva a cabo el proceso de almacenamiento de las existencias?

*Una vez que llega la mercancía a la empresa, se procede a contar y registrar de forma manual, para después poder ingresar los datos al sistema. El almacenamiento se hace a través de esta aplicación del método PEPS, teniendo en cuenta la rotación de cada producto, que más se vende va a la entrada con el fin de agilizar el proceso del despacho.*

CPC. Luis E. Gordillo Ramos de Rosas  
 Mat. 02 - 2806

*DNI. 18121230*



**Pregunta 3.**

¿Con que frecuencia o bajo qué criterios se realizan los inventarios y quienes son los responsables de llevarlos a cabo?

Los inventarios se llevan a cabo pero de manera constante, en temporada alta se realiza 1 vez por mes, dado a que hay mayor movimiento de mercadería y en temporada baja cada tres meses; el personal a cargo es el auditor y jefe de almacén.

**Pregunta 4.**

¿Se han establecido políticas de control para evitar pérdidas por productos vencidos?

En la práctica cuando hay lotes de productos que están por vencer, lanzamos promociones, con la finalidad de dar salida rápida a esta mercadería, sin embargo no se han establecido otras políticas con las cuales podamos prevenir y controlar las pérdidas ocasionadas.

**Pregunta 5.**

¿Considera usted que tener productos vencidos en almacén se debe a la falta de inventarios permanentes? ¿Por qué?

El inventario no es un factor relevante, ya que permite llevar un mejor control de los productos que están por vencer. Sin embargo, existe un factor externo como el despacho por parte de nuestros proveedores, quien no cumple con avíos según los fechas de vencimiento acordadas, tiempos con los que mercadería con periodos cortos de vencimiento.

**Pregunta 6.**


¿Cuáles son los factores internos que causan el rechazo de la mercadería?

Se dan por errores en la forma de pedido, cuando el personal de reparto no ubica la dirección del punto de venta, por problemas de gestión en la entrega, errores en los pedidos de reparto y la falta de tiempo para finalizar la entrega de pedidos programados.

CPC. Luis E. Gordillo Ramos de Rosas  
Mat. 02 - 2806


D.N.I. 18121230

Anexo n° 2. Estado de Situación Financiera, ejercicio 2019.




**REPORTE  
FORMULARIO 710 RENTA ANUAL  
TERCERA CATEGORIA E ITF  
ESTADOS FINANCIEROS**

Número de RUC:	Razón Social:
Periodo Tributario: 2019	
Número de Formulario: 0710	Número de Orden:
Fecha Presentación: 27/03/2020	Rectificatoria: NO



Detalle en archivo



Detalle en archivo

**Balance General**

Balance General(Valor Histórico al 31 de dic 2019)					
Activo			Pasivo		
Caja y bancos	359	2038744	Sobregiros bancarios	401	
Inv valor razonable y disp para la vta	360	1728158	Trib y aport sist pens y salud por pagar	402	686681
Ctas por cobrar comerciales - terc	361	2013923	Remuneraciones y particip por pagar	403	221705
Ctas por cobrar comerciales - relac	362		Ctas por pagar comerciales - terceros	404	5080721
Ctas por cob per, aoc, soc, dir y ger	363	1578942	Ctas por pagar comerciales - relac	405	
Ctas por cobrar diversas - terceros	364		Ctas por pagar acción, directores y ger	406	66000
Ctas por cobrar diversas - relacionados	365		Ctas por pagar diversas - terceros	407	173
Serv y otros contratados por anticipado	366		Ctas por pagar diversas - relacionadas	408	
Estimación ctas de cobranza dudosa	367		Obligaciones financieras	409	715318
Mercaderías	368	2321231	Provisiones	410	
Productos terminados	369		Pasivo diferido	411	
Subproductos, desechos y desperdicios	370		<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>412</b>	<b>6770596</b>
Productos en proceso	371		<b>PATRIMONIO</b>		
Materias primas	372		Capital	414	5496446
Materiales aux, suministros y repuestos	373		Acciones de inversión	415	
Envases y embalajes	374		Capital adicional positivo	416	
Existencias por recibir	375	1086534	Capital adicional negativo	417	
Desvalorización de existencias	376		Resultados no realizados	418	
Activos no ctes mantenidos para la vta	377		Excedente de revaluación	419	
Otro activos corrientes	378		Reservas	420	127745
Inversiones mobiliarias	379		Resultados acumulados positivos	421	
Inversiones inmobiliarias ( 1 )	380	1684150	Resultados acumulados negativos	422	
Activ adq en arrendamiento finan. ( 2 )	381	5978854	Utilidad de ejercicio	423	2287243
Inmuebles, maquinaria y equipo	382	-4799685	Pérdida de ejercicio	424	
Depreciación de 1,2 e IME acumulado	383	96530	<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>425</b>	<b>7911434</b>
Intangibles	384		<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>426</b>	<b>14682030</b>
Activos biológicos	385				
Deprec act biol, amort y agota acum	386				
Desvalorización de activo inmovilizado	387				
Activo diferido	388	954344			
Otros activos no corrientes	389				
<b>TOTAL ACTIVO NETO</b>	<b>390</b>	<b>14682030</b>			

Página | 1

Anexo n° 3. Estado de Resultados, ejercicio 2019.



Estado de Resultados

Estado de Resultados Del 01/01 al 31/12 del 2019)		
Ventas netas o ing por servicios	461	47820829
Desc , rebajas y bonif concedidas	462	-3097
Ventas netas	463	47817732
Costo de ventas	464	-38662818
Resultado bruto Utilidad	466	9154914
Resultado bruto Pérdida	467	0
Gastos de ventas	468	-5967281
Gastos de administración	469	-2404283
Resultado de operación utilidad	470	783350
Resultado de operación pérdida	471	0
Gastos financieros	472	-113936
Ingresos financieros gravados	473	7501
Otros ingresos gravados	475	913591
Otros ingresos no gravados	476	1289480
Enajen. de val. y bienes del Act. F.	477	
Costo enajen, de val. y bienes A.F	478	
Gastos diversos	480	
REI del ejercicio positivo	481	
REI del ejercicio negativo	483	
Resultado antes de part - Utilidad	484	2879986
Resultado antes de part - Pérdida	485	0
Distribución legal de la renta	486	-134944
Resultado antes del imp - Utilidad	487	2745042
Resultados antes del imp - Pérdida	489	0
Impuesto a la renta	490	-457799
Resultado del ejercicio - Utilidad	492	2287243
Resultado del ejercicio - Pérdida	493	0



Anexo n° 5. Estado de Resultados detallado.

	<b>2019</b>
	<b>(S/)</b>
<b>INGRESOS</b>	
VENTAS, NETAS	47,817,732
(-) COSTOS DE VENTAS	<u>-38,662,818</u>
<b>UTILIDAD BRUTA</b>	<b>9,154,914</b>
<b>MARGEN DE UTILIDAD BRUTA</b>	<b>19.15%</b>
(-) GASTOS ADMINISTRATIVOS	-2,404,283
(-) GASTOS DE VENTAS	<u>-5,718,395</u>
TOTAL GASTOS OPERATIVOS	-8,122,678
<b>UTILIDAD DE OPERACIÓN</b>	<b>1,032,236</b>
(-) GASTOS FINANCIEROS	-113,938
(+) INGRESOS FINANCIEROS	1,296,980
(+) OTROS INGRESOS	428,704
(+) DESCUENTOS OBTENIDOS	484,887
(-) OTROS GASTOS	<u>0</u>
<b>UTILIDAD ANTES DE PROVISION</b>	<b>3,128,870</b>
(-) ASALTOS Y ROBOS	-73,821
(-) PROVISION INCINERACION	<u>-175,063</u>
<b>UTILIDAD ANTES DE IMPUESTO</b>	<b>2,879,986</b>
Participación Trabajad Utilidades	-134,944
Impuesto a la Renta	-457,799
<b>UTILIDAD DEL EJERCICIO (S/)</b>	<b>2,287,243</b>

Anexo n°6. Reporte de rechazos.

Reporte de Rechazos - Tesoreria

Panel Control | Caja | Operaciones | Reportes

Cuentas x Pagar | Reporte de Rechazos | Cuentas x Cobrar

Detalle de Movimiento de Banco | Movimiento de Banco Pendientes x Rendir

Reportes

Reporte de Rechazos

Opciones de Reporte

Estacion: Trujillo | Desde: 01/01/2019 | Hasta: 31/12/2019

Resumido | Documentos | Detallado

Codigo	Estacion	Fecha	Documento	Cod Cli	Cliente	Cod Dom	Cod Ven	Vendedor	Motivo	Total
1 001	Trujillo	02/01/2019	B001-12961	001010546	ALVAREZ AGUILAR CARLA STEPHANIE	001	00046	CASTILLO	DIRECCIÓN NOUBICADA	702.75
2 001	Trujillo	02/01/2019	F001-167685	001010214	DELGADO SUMARY INVERSIONES E.I.R.L.	001	00053	CHAVEZ A	CLIENTE SIN DINERO	256.14
3 001	Trujillo	02/01/2019	F001-167678	001009758	AGUILAR VILLACORTA SANTOS MARTIN	001	00102	GUEVARA	CLIENTE SIN DINERO	178.30
4 001	Trujillo	02/01/2019	F001-167734	001009688	RENGIFO VIERA BLANCA KATERINE	001	00080	LOZADA G	LOCAL CERRADO	202.70
5 001	Trujillo	02/01/2019	B001-12980	001010406	CASANA SAAVEDRA IRMA SOLEDAD	001	00086	MINCHOL	CLIENTE SIN DINERO	413.58
6 001	Trujillo	02/01/2019	F001-167711	001008685	GUEVARA ARAUJO HEYBI LUZ	001	00096	MONTEZA	LOCAL CERRADO	130.53
7 001	Trujillo	02/01/2019	F001-167637	001009667	FERNANDEZ DIAZ VDA DE EYZAGUIRRE GLORIA	001	00093	NAMOC M	CLIENTE SIN DINERO	295.06
8 001	Trujillo	02/01/2019	F001-167662	001002538	ARANDA CALDERON TEOFILO	002	00093	NAMOC M	LOCAL CERRADO	109.37
9 001	Trujillo	02/01/2019	F001-167650	001010535	CARRION CRUZ JESUS	001	00005	ROMERO S	CLIENTE SIN DINERO	493.47
10 001	Trujillo	02/01/2019	F001-167723	001005522	ATOCHÉ VILLALOBOS JESSICA ISABEL	001	00103	ZAPATA R	PEDIDO NO COINCIDE	68.95
11 001	Trujillo	03/01/2019	B001-13007	001004149	ZVALETA AMAYA LUCAS	001	00097	APOLINAR	CLIENTE SIN DINERO	167.10
12 001	Trujillo	03/01/2019	F001-167837	001009327	GARCIA TAMAYO PEDRO	001	00097	APOLINAR	LOCAL CERRADO	178.87
13 001	Trujillo	03/01/2019	F001-167947	001009285	VARGAS FERNANDEZ FANNY JOHANNA	001	00104	GARCIA A	ENCARGADO AUSENTE	119.49
14 001	Trujillo	03/01/2019	F001-167942	001009102	LUCAS REYES NEYDIE YABEL	001	00104	GARCIA A	ENCARGADO AUSENTE	162.47
15 001	Trujillo	03/01/2019	F001-167857	001009314	CARHUATANTA RAMOS ROXANA	001	00102	GUEVARA	CLIENTE SIN DINERO	104.00
16 001	Trujillo	03/01/2019	F001-167819	001010097	SANCHEZ MANYA JOACIN ALEXANDER	001	00095	IGLESIAS	CORTE DE ENERGÍA ELÉCTRICA	88.84
17 001	Trujillo	03/01/2019	F001-168081	001006010	PLASENCIA MORO NOE ROQUE	001	00095	IGLESIAS	LOCAL CERRADO	347.33
18 001	Trujillo	03/01/2019	F001-168079	001009945	SICHE SOLORZANO CARLOS VALENTIN	001	00086	MINCHOL	ENCARGADO AUSENTE	222.01
19 001	Trujillo	03/01/2019	F001-168091	001006225	SERNAQUE SANCHEZ MARIA YSABEL	001	00096	MONTEZA	CLIENTE SIN DINERO	210.90

Generar | Exportar | Salir

MOTIVOS DE RECHAZO	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL
CLIENTE NO REALIZÓ PEDIDO	32,509.58	19,340.96	9,525.63	7,333.85	6,374.90	8,318.33	7,739.91	8,187.76	17,381.33	9,975.93	8,550.49	8,801.55	144,040.22
CLIENTE SIN DINERO	63,722.89	62,154.95	64,145.42	60,679.76	61,033.12	54,080.75	52,762.88	43,581.71	52,351.27	51,965.49	76,093.80	54,136.28	696,708.32
CORTE DE ENERGÍA ELÉCT.	2,482.55	18,308.55	5,799.97	5,799.97	1,052.71	1,175.01	1,502.95	148.96	1,461.69	1,442.42	1,792.54	976.98	41,944.30
DIRECCIÓN NO COINCIDE	122.19	493.50	589.47	936.04	215.39	446.66	134.35	1,010.83	0.00	0.00	175.51	1,644.77	5,768.71
DIRECCIÓN NO UBICADA	1,150.48	417.83	94.51	0.00	72.82	429.78	0.00	0.00	106.93	356.80	0	638.71	3,267.86
ENCARGADO AUSENTE	11,402.95	28,680.28	16,183.14	19,626.17	19,967.88	8,952.72	7,494.25	10,355.56	10,878.77	11,816.44	21,642.55	17,140.38	184,141.09
FALTO TIEMPO	24,718.30	29,684.76	22,369.12	7,607.59	3,138.62	2,234.04	2,125.77	989.38	3,661.28	1,318.45	3,593.56	16,387.03	117,827.90
LOCAL CERRADO	48,190.86	52,446.25	35,566.77	42,735.94	41,432.13	35,182.52	33,566.12	33,659.74	38,835.93	50,940.82	37,235.67	62,516.54	512,309.29
MÁQUINA EN MAL ESTADO	13,258.58	2,646.31	1,642.19	985.73	983.74	979.36	295.57	111.17	1,753.04	1,773.10	4,588.15	3,714.38	32,731.32
PEDIDO DUPLICADO	3,090.20	1,955.48	4,143.94	2,545.79	2,147.15	517.49	638.69	1,538.28	452.09	1,640.35	2,274.44	1,975.03	22,918.93
PEDIDO NO COINCIDE	10,077.68	10,644.56	16,872.71	6,512.93	215.39	26,014.49	12,823.90	12,949.47	13,292.51	11,805.51	4,678.34	15,369.77	141,257.26
PROBLEMAS DE FRIO CÁM. M	0	20,468.15	7,539.97	0	0	0	0	0	0	0	0	0	28,008.12
PROBLEMAS MEC. VEHIC	8,965.06	13,096.62	0	0	0	0	0	2324.08	0	0	0	0	24,385.76
<b>TOTAL</b>	<b>219,691.32</b>	<b>260,338.20</b>	<b>184,472.84</b>	<b>154,763.77</b>	<b>136,633.85</b>	<b>138,331.15</b>	<b>119,084.39</b>	<b>114,856.94</b>	<b>140,174.84</b>	<b>143,035.31</b>	<b>160,625.05</b>	<b>183,301.42</b>	<b>1,955,309.08</b>