



# **FACULTAD DE NEGOCIOS**

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN

“LA ADMINISTRACIÓN DE INVENTARIOS EN UNA EMPRESA COMERCIALIZADORA DE REPUESTOS AUTOMOTRICES EN EL DISTRITO DE BREÑA, 2016”

Tesis para optar el título profesional de:

**Licenciado en Administración**

**Autor:**

Stefanny María Roca Landa  
Yesica Yanet Silva Valdiviezo

**Asesor:**

Mg. Ana Zoila Nomberto Luperdi

Lima - Perú

2018

## TABLA DE CONTENIDOS

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA SUSTENTACIÓN DE TESIS.....	2
ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS .....	3
DEDICATORIA.....	4
AGRADECIMIENTO.....	5
TABLA DE CONTENIDOS .....	6
ÍNDICE DE FIGURAS .....	8
RESUMEN .....	9
ABSTRACT .....	10
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	11
1.1 Realidad problemática .....	11
1.2 Formulación del problema .....	12
1.3 Objetivos.....	13
1.3.1 Objetivo general .....	13
1.3.2 Objetivos específicos.....	13
1.4 Justificación .....	13
1.5 Limitaciones.....	14
1.6 Marco teórico.....	15
1.6.1 Antecedentes Nacionales .....	15
1.6.2 Antecedentes Internacionales .....	22
1.6.3 Bases Teóricas.....	28
1.6.3.1 La Administración .....	28
1.6.3.1.1 Teoría de la Administración .....	29
1.6.3.1.1.1 Enfoque Conductual de la Administración .....	29
1.6.3.1.1.2 Enfoque Sistémico de la Administración.....	32
1.6.3.2 Los inventarios .....	33
1.6.3.3 El Stock .....	34
1.6.3.4 Existencias .....	34
1.6.3.5 Teoría de los Inventarios .....	35
1.6.3.5.1 La administración de inventarios .....	35
1.6.3.5.2 El control de inventarios .....	36
1.6.3.5.2.1 Características de la falta de planificación y control de inventarios .....	37
1.6.3.5.2.2 Objetivos de la planificación y control de inventarios.....	38
1.6.3.5.2.3 Funciones de la planificación y control de inventarios .....	39
1.6.3.5.3 La gestión de inventarios.....	39
1.6.3.6 Políticas de inventarios.....	41
1.6.3.7 Minimización de la inversión en inventarios.....	41
1.6.3.7.1 Punto de pedido.....	42
1.6.3.7.2 Rotación de inventarios .....	43
1.6.3.7.3 El método ABC .....	44
1.6.3.7.4 Métodos de valuación de inventarios.....	45
1.6.3.8 Afrontamiento de la demanda.....	46
1.6.3.8.1 Evaluación de proveedores .....	47

1.6.3.8.1.1	Criterios de evaluación de proveedores .....	48
1.6.3.8.1.2	Categorización de proveedores .....	49
1.6.3.8.1.3	Frecuencia de evaluación de proveedores .....	50
1.6.3.8.2	Política de devoluciones.....	50
1.6.3.8.2.1	Cantidad de productos devueltos .....	50
1.6.3.8.3	Nivel de servicio al cliente .....	51
1.6.3.8.4	Exactitud de los inventarios .....	51
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA.....		53
2.1.	Operacionalización de variables.....	53
2.2.	Tipo de investigación.....	53
2.2.1	Tipo y nivel de investigación.....	53
2.2.2.	Enfoque y diseño de la investigación .....	54
2.3.	Población y muestra .....	54
2.3.2.	Muestra .....	55
2.4.	Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos .....	56
2.4.1	Técnicas de recolección de datos .....	56
2.4.2	Instrumentos de recolección de datos.....	56
2.4.3	Análisis de datos .....	57
2.5.	Procedimiento.....	57
CAPÍTULO III. RESULTADOS .....		59
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES .....		64
4.1	Discusión.....	64
4.2.	Conclusiones.....	66
4.3.	Recomendaciones.....	68
REFERENCIAS.....		70
ANEXOS .....		73

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Cuadro sinóptico de Estrategias del Desarrollo Organizacional.....	32
Figura 3. Representación gráfica del Control de Inventarios.....	37
Figura 4. Ejemplo de criterios de evaluación de proveedores y sus pesos asignados.....	49
Figura 5. Lima Metropolitana: Empresas por segmento empresarial, según actividad económica, 2016. ....	55
Figura 6. Ranking de ventas de enero a diciembre del 2016 (S/.). Ver anexo 6 .....	59
Figura 7. Saldo de inventarios al 31 de diciembre del 2016 (S/.). Ver anexo 8 .....	60
Figura 8. Inventario 2016 de línea de aceites (línea de menor costo) Ver anexo 9.....	61
Figura 9. Inventario 2016 de línea de amortiguadores (línea de mayor costo) Ver anexo 10 .....	61
Figura 10. Saldo de inventario al 31 de diciembre del 2015 (S/.) Ver anexo 7.....	62

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación hace referencia a los problemas relacionados a la administración de inventarios dentro de una organización, por consiguiente, el objetivo principal fue describir cómo es la administración de inventarios en una empresa comercializadora de repuestos automotrices en el distrito de Breña, 2016.

Asimismo, se procedió a desarrollar el tema utilizando el método de investigación descriptiva no experimental porque se detallan los procesos que existen y de tipo transversal porque se realiza en un periodo de tiempo determinado. Además, se utilizó la técnica de recolección de datos realizando entrevistas al personal encargado de las áreas involucradas de la empresa. Adicionalmente, con el apoyo de la literatura se puede comprender la importancia de administrar correctamente los inventarios.

Finalmente, se describió como era la administración de inventarios en la empresa evaluada, quedando evidenciado que ésta no se realizaba correctamente por falta de conocimiento del personal, desorganización entre las áreas involucradas y ausencia de planeación y comunicación por parte de la autoridad máxima de la empresa.

### **Palabras claves**

Administración, inventarios, comercializadora, repuestos, métodos.

## **ABSTRACT**

This research work refers to the problems related to inventory management within an organization; therefore, the main objective was to describe how is the inventory management in a company that sells automotive parts in the district of Breña, 2016.

Likewise, the topic was developed using the method of non-experimental descriptive research because the processes are detailed and it's cross-sectional because they are performed in a given period of time. In addition, the data collection technique was used, conducting interviews to the personnel in charge of the company's involved areas. Additionally, with the support of the literature, it's possible to understand the importance of correctly managing inventories.

Finally, it was described how was the inventory management in the evaluated company, being evidenced that this was not carried out correctly due to lack of knowledge of the personnel, disorganization between the involved areas and absence of planning and communication by the maximum authority of the company.

### **Keywords**

Administration, inventories, commercialization, spare parts, methods.

## **NOTA DE ACCESO**

**No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales.**

## REFERENCIAS

- Arana, F. (2015). *Gestión de Inventarios en una Empresa de Repuestos Automotrices*. Universidad de Chile, Chile.
- Arango, J., Giraldo, J., & Castrillón, O. (2013). Gestión de compras e inventarios a partir de pronósticos Holt - Winters y diferenciación de nivel de servicio por clasificación ABC. *Scientia Et Technica*, 18(4), 746.
- Ávila, H. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación*. Cuauhtemoc, Chihuahua, México: Eumed.
- Baldeón, Y. (2016). *El control interno de inventarios y su influencia en las empresa comerciales de ferretería del Perú: Caso Versat & Asociados S.A.C. Trujillo, 2016*. Trujillo.
- Ballou, R. (2004). *Logística: Administración de la cadena de suministros* (5 ed.). Naucalpán de Juárez, México: Pearson.
- Bowersox, D., Closs, D., & Cooper, M. B. (2007). Administración y logística en la cadena de suministros. *Segunda edición*. (M.-h. Interamericana, Ed.) Mexico: McGraw-Hill Interamericana Editores S.A.
- Cárdenas, M., & Sánchez, J. (2015). *Mejora del proceso de compras y ventas de repuestos en la empresa Laboratorio Diesel Senatinos S.A*. Lima.
- Castillo, J. (2015). *Propuesta de mejora en la logística interna en la empresa Dysmar E.I.R.L. - año 2015*. Piura.
- Chase, R., & Jacobs, F. (2014). *Administración de operaciones: Producción y cadena de suministros*. México D.F., México: McGraw-Hill/Interamericana.
- Chávez, P. (2016). *Propuesta de mejora en la gestión logística del almacén de repuestos de vehículos pesados para reducir los costos de la empresa Mannucci Diesel S.A.C*. Trujillo.
- Chiavenato, I. (2014). *Introducción a la teoría general de la administración*. McGraw Hill.
- Coyle, J., Langley, C. J., Novack, R., & Gibson, B. (2013). *Administración de la Cadena de Suministros-Una Perspectiva Logística* (9 ed.). México D.F., Mexico: Cengage Learning Editores S.A.
- Culqui, A. (2015). *Aplicación de un modelo de gestión de inventario para mejorar la eficiencia en la bodega de repuestos de la empresa Automotores Continental S.A. (Concesionario Chevrolet de la ciudad de Guayaquil)*. Universidad de Guayaquil, Guayaquil.
- Emery, D., Finnerty, J., & Stowe, J. (2000). *Fundamentos de administración financiera*. México: Pearson Education.
- Espejo, M. (16 de junio de 2015). *Inventario & Almacén: MeetLogistics*. Recuperado el 15 de mayo de 2018, de sitio web de MeetLogistics: <https://meetlogistics.com/inventario-almacen/exactitud-de-inventarios/>
- Fuertes, J. (2015). Métodos, técnicas y sistemas de valuación de inventarios. *Gestión Joven*, 14.
- Gerencie.com. (2017). *¿Cuál sería la rotación ideal de inventarios?* Recuperado el 06 de 2018, de Gerencie.com: <https://www.gerencie.com/cual-seria-la-rotacion-ideal-de-inventarios.html>
- Guanilo, C. (16 de Marzo de 2010). Administración de Operaciones.
- Guerrero, M., & Perez, Y. (2009). *Pocedimientos para el proceso de comercialización en cadenas de tiendas*. Obtenido de [www.eumed.net/libros/2009a/504/](http://www.eumed.net/libros/2009a/504/)
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (Vol. 6° Edición). D.F., Mexico: McGraw W-Hill/Interamericana Editores S.A.
- Isotools. (23 de enero de 2016). *¿En qué consiste la evaluación de proveedores ? Características generales*. Recuperado el 10 de mayo de 2018, de ISOTools Web site: <https://www.isotools.org/2016/01/23/en-que-consiste-la-evaluacion-de-proveedores-caracteristicas-generales/>
- Jiménez, F., & Espinoza, C. (2007). *Costos Industriales*. Cartago, Costa Rica: Tecnológica de Costa Rica.



- Jimeno, J. (15 de 10 de 2013). *PDCA Home*. Obtenido de Grupo PDCA Home: <https://www.pdcahome.com/5613/gestion-de-stocks-como-calculer-el-nivel-de-stock-de-un-producto-para-minimizar-los-gastos/>
- Limay, J., & Ortiz, S. (2013). *Mejora de la cadena de suministro de la empresa Motored S.A. - Cajamarca para reducir costos logísticos*. Cajamarca, Cajamarca.
- López, R. (2010). *Logística comercial y marketing* (2 ed.). Madrid, España: Paraninfo.
- Meana, P. (2017). *Gestión de inventarios*. Madrid: Ediciones Paraninfo S.A.
- Moya Navarro, M. J. (1990). Investigación de Operaciones, Control de Inventarios y Teoría de Colas. En N. Moya, & M. Javier. San José, Costa Rica.
- Munch, L., & García, J. (2015). *Fundamentos de Administración* (Décimoprimer ed.). México D.F.: Editorial Trillas S.A.
- Ozyasar, H. (01 de febrero de 2018). *Cuida tu dinero*. Recuperado el 17 de mayo de 2018, de <https://www.cuidatudinero.com/13075054/como-calculer-el-porcentaje-de-devoluciones-sobre-las-mercancias-vendidas>
- Parra, F. (2005). *Gestión de Stocks* (3 ed.). Madrid, España: ESIC.
- Paz, M. (2016). *Importancia de un Sistema de Gestión de Inventarios para una comercializadora de Neumáticos de Guayaquil*. Guayaquil - Ecuador: Universidad de Guayaquil Facultad de Ciencias Económicas.
- Pérez, F. (2017). *Dirección de la actividad empresarial de pequeños negocios o microempresas*. Editorial CEP.
- Perú21. (12 de 12 de 2014). *Conoces la diferencias entre una autoparte y un repuesto?*
- Render, B., & Heizer, J. (2014). *Principios de Administración de Operaciones* (9 ed.). Monterrey, Mexico: Pearson Educación.
- Restrepo, L. (25 de 01 de 2018). *Home MDC - Corporación Industrial Minuto de Dios*. Recuperado el 11 de 06 de 2018, de sitio web de MDC - Corporación Industrial Minuto de Dios: <https://mdc.org.co/como-mejorar-la-rotacion-de-inventario/>
- Reyes, A. (2004). *Administración de empresas* (Vol. Primera parte). México, D.F., México: Limusa S.A.
- Reyes, K. (2015). *la gestión de inventarios y su relación con el retorno de la inversión en el rubro de repuestos automotrices*. Tegucigalpa, Honduras.
- Robbins, S., Decenzo, D., & Coulter, M. (2013). *Fundamentos de Administración*. México D.F.: Pearson Educación.
- Rodríguez, M., & Torres, J. (2014). *Implementación de un sistema de control interno en el inventario de mercaderías de la empresa Famifarma S.A.C. y su efecto en las ventas año 2014*. Trujillo.
- Sabino, C. (1992). *El Proceso de Investigación*. Bogotá, Buenos Aires: Ed. Panamericana, Lumen.
- Sarache, W., Hoyos, C., & Burbano, J. (mayo de 2004). Procedimiento para la evaluación de proveedores mediante técnicas multicriterio. *Scientia Et Technica*, x(24).
- Sierra y Acosta, J., Guzmán, M., & García, F. (2015). *Administración de almacenes y control de inventarios*. Servicios Académicos Internacionales.
- Soto, B. (2016). *Gestion.org*. Recuperado el 14 de 07 de 2017, de <https://www.gestion.org/marketing/estrategias-ventas/33950/la-politica-de-devoluciones-en-la-empresa/>
- Stephen, R. (2010). *Administración*. Naucalpan de Juárez, México: Pearson Educación.
- Tamayo, M. (2003). *El proceso de la investigación científica* (cuarta ed.). México D.F.: Editorial Limusa S.A.
- Torres-Rabello, R., & Chávez, J. (marzo de 2014). Midiendo la eficacia y eficiencia en logística. *Negocios globales, logística, transporte y distribución*.
- Valores, S. M. (2016).
- Velasco, E. (noviembre de 2016). *Diseño de un modelo de gestión de inventarios en la empresa comercializadora de productos de consumo masivo*. Ambato.

Villavicencio, L. (2015). *Implementación de una gestión de inventarios para mejorar el proceso de abastecimiento en la empresa R. Quiroga E.I.R.L. - Sullana*. Piura.

Villavicencio, L. (2015). *Implementación de una gestión de inventarios para mejorar el proceso de abastecimiento en la empresa R. Quiroga E.I.R.L. - Sullana*. Piura, Perú.

Zapata, J. (2014). *Fundamentos de la Gestión de Inventarios*. Medellín: Centro Editorial Esumer.