

UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO

ESCUELA DE POSGRADO ALTAGORA



MAESTRÍA EN TRIBUTACIÓN Y GESTIÓN FISCAL



TESIS:

“PROCESO LOGÍSTICO PARA MEJORAR EL NIVEL DE INVENTARIOS DE LA
EMPRESA H Y M ALMACENES GENERALES S.R.L- CAJAMARCA 2016”

OPTAR EL GRADO ACADEMICO DE MAESTRO EN TRIBUTACION Y GESTION FISCAL

AUTORES:

CPC. ACUÑA VERA VIVIANA DEL ROCÍO
CPC. CHICOMA GUTIÉRREZ ROSA ANGELA
CPC. DELGADO SORIANO JORGE ENRIQUE
CPC. SILVA CHARCAPE CARLOS ALBERTO

ASESOR:

MG. LITO BECERRA ANGULO

Pimentel – Perú

2017

DEDICATORIA

La concepción de este proyecto, está dedicada a Dios nuestros padres, así como a nuestros hermanos, pilares fundamentales en nuestras vidas. Sin ellos, jamás hubiésemos podido conseguir lo que hasta ahora. Su tenacidad y lucha insaciable han hecho de ellos, el gran ejemplo a seguir y destacar, no solo para nosotros, sino para nuestras familias en general. También dedicamos este proyecto a nuestra esposa y esposo, compañeros inseparables de cada jornada, pues ellos representan gran esfuerzo y tesón, en momentos de decline y cansancio, finalmente, y con gran sentimiento, a nuestros hijos, impulso para seguir creciendo día a día. A todos, este proyecto, que sin ellos, no hubiese podido ser.

Acuña Vera Viviana del Rocío
Chicoma Gutiérrez Rosa Ángela
Delgado Soriano Jorge Enrique
Silva Charcape Carlos Alberto

AGRADECIMIENTO

Agradecemos, en primer lugar a Dios y a nuestras familias, por brindarnos todo su apoyo, en esta nueva etapa de nuestra vida profesional, a nuestra esposa y esposo, por ser quienes nos impulsaron a la culminación de nuestro proyecto, así mismo, un agradecimiento sincero le debemos, a los docentes de la Escuela de Posgrado Altágora – Universidad Particular de Chiclayo y de manera muy especial, al Dr. Onésimo Mego Núñez, Asesor Metodólogo, quien nos han orientado, apoyado y corregido en nuestra labor investigadora, con interés y una entrega que han superado, por mucho, todas las expectativas que, como maestrantes, depositamos en él.

Acuña Vera Viviana del Rocío.

Chicoma Gutiérrez Rosa Ángela.

Delgado Soriano Jorge Enrique.

Silva Charcape Carlos Alberto.

INTRODUCCIÓN

La implementación de un proceso logístico dentro de una organización es importante porque permite mejorar el nivel de inventarios y contribuye al incremento de la rentabilidad de las empresas.

La presente tesis tiene como objetivo determinar el proceso logístico para mejorar el nivel de inventarios de la empresa H y M Almacenes Generales SRL y para ello encontrar los fundamentos teóricos que soportan la investigación, los cuales se detallan en los siguientes capítulos:

En el primer capítulo se encuentra desarrollado el problema de la investigación, detallando la realidad problemática a nivel internacional, nacional y local; lo que sirve de base para la formulación del problema general y específicos, dando a conocer las delimitación de la investigación, el planteamiento del problema y justificación a nivel científico, metodológico, económico y social así como su importancia y limitaciones encontradas durante el desarrollo de la investigación.

En el segundo capítulo describimos los antecedentes de la investigación a nivel internacional, nacional y local, además se abarcan los conceptos, partes, importancias, teorías, evolución, etc., de nuestra variable dependiente e independiente lo que nos permitirá esclarecer nuestra hipótesis, y realizar la operacionalización de nuestras variables.

En el tercer capítulo hace referencia a la metodología que se utiliza para la determinación del proceso logístico para el mejoramiento del nivel de inventarios.

Finalmente con los resultados obtenidos del cuarto capítulo damos a conocer las conclusiones y recomendaciones de la investigación realizada.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación nace por la existencia de empresas dedicadas a la comercialización de mercaderías sin tener conocimiento de un proceso logístico para mejorar su nivel de inventarios lo que le permitirá reducir costos, disminuir inventarios e identificar que productos tienen mayor rotación dentro la empresa.

Por ello, en el presente trabajo tenemos como objetivo principal determinar el proceso logístico para mejorar el nivel de inventarios de la Empresa H y M Almacenes Generales S.R.L, en la ciudad de Cajamarca.

El propósito de la presente investigación es hacer que esta sirva como herramienta para que las empresas tomen en cuenta, que el correcto manejo del proceso logístico conlleva a un mejor nivel de inventarios, logrando así una ventaja competitiva.

La investigación es de tipo correlacional, lo cual permite establecer la relación entre las variables: el proceso logístico y el nivel de inventarios, así mismo el método a utilizar es el método deductivo y se utilizará la técnica de la encuesta.

Tomando en cuenta como población al Distrito de Cajamarca, la muestra según la formula estadística aplicada, es de 94 personas vienen hacer los clientes y 20 trabajadores de la empresa H y M Almacenes Generales SRL.

Como principal resultado se obtuvo que los trabajadores desconocen la secuencia del proceso logístico dentro de la empresa. Y con respecto a los resultados de los clientes se obtuvo que existen inconvenientes en el proceso de ventas, de despacho y que la atención que reciben es regular.

Palabras Claves: Proceso logístico, nivel de inventarios y rentabilidad.

ABSTRAC

The present research work is born by the existence of companies dedicated to the merchandise commercialization without having knowledge of a logistic process to improve their level of inventories which will allow them to reduce costs, decrease inventories and identify which products have greater turnover within the company.

Therefore, in this work we have as main objective to determine the logistic process to improve the level of inventories of the Company H and M Almacenes Generales S.R.L, in the city of Cajamarca.

The purpose of this research is to make it serve as a tool for companies to take into account, that the correct administration of the logistics process leads to a better level of inventories, thus achieving a competitive advantage.

The investigation is of correlational type, which allows to establish the relationship between the variables: the logistic process and the inventory number, likewise the method to be used is the deductive method and the survey technique will be used.

Taking into account the population of the District of Cajamarca as a population, the sample according to the statistical formula applied is 94 people and 20 employees come from the company H and M Almacenes Generales SRL.

The main result was that workers do not know the sequence of the logistics process within the company. And with regard to the results of the clients, it was found that there are problems in the sales process, in the dispatch process and that the attention they receive is regular.

Key words: Logistic process, inventory level and profitability.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

INTRODUCCIÓN

RESUMEN

ABSTRAC

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1	Realidad Problemática.....	pág.15
1.1.1	A Nivel Internacional.....	pág.15
1.1.2	A Nivel Nacional.....	pág.17
1.1.3	A Nivel Local.....	pág.20
1.2	Formulación Del Problema.....	pág.23
1.2.1	Problema General.....	pág.23
1.2.2	Problemas Específicos.....	pág.23
1.3	Delimitación de la Investigación.....	pág.23
1.4	Planteamiento del Problema.....	pág.23
1.5	Justificación e Importancia de la Investigación.....	pág.24
1.5.1	Justificación Científica.....	pág.24
1.5.2	Justificación Metodológica.....	pág.25
1.5.3	Justificación Social.....	pág.25
1.5.4	Justificación Económica.....	pág.25
1.5.5	Importancia de la Investigación.....	pág.25
1.6	Limitación de la Investigación.....	pág.26
1.7	Objetivos de la Investigación.....	pág.26
1.7.1	Objetivo General.....	pág.26
1.7.2	Objetivos Específicos.....	pág.26

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO – CIENTÍFICO

2.1	Antecedentes de Investigación.....	pág. 28
2.1.1	Antecedentes Internacionales.....	pág.28
2.1.2	Antecedentes Nacionales.....	pág.30
2.1.3	Antecedentes Local.....	pág.33

2.2 Base Teórico – Científico.....	pág.36
2.2.1 Procesos Logísticos.....	pág.36
2.2.1.1 Concepto.....	pág.36
2.2.1.2 Objetivos del Proceso Logístico.....	pág.37
2.2.1.3 Importancia de la Logística en las Empresas.....	pág.37
2.2.1.4 Función.....	pág.37
2.2.1.5 Procesos de la Gestión de Almacenes	pág.38
2.2.1.6 Principios del Almacén.....	pág.39
2.2.1.7 Estrategia De 5S	pág.41
2.2.1.8 Satisfacción del cliente	pág.42
2.2.2 Inventarios.....	pág.44
2.2.2.1 El concepto de inventario en una empresa.....	pág.44
2.2.2.2 ¿Por qué son necesarios los inventarios?.....	pág.44
2.2.2.3 Gestión de Inventario.....	pág.45
2.2.2.4 Papel en la cadena de suministro.....	pág.46
2.2.2.5 Las Funciones que Efectúa El Inventario.....	pág.46
2.2.2.6 Tipos De Inventario.....	pág.47
2.2.2.7 Método De Valuación De Inventarios.....	pág.52
2.3 Marco de referencia.....	pág.53
2.3.1 Marco Teórico.....	pág.53
2.3.2 Marco Conceptual.....	pág.55
2.3.3 Marco Histórico.....	pág.61
2.3.3.1 La logística.....	pág.61
2.3.3.2 Inventarios.....	pág.64
2.4 Hipótesis.....	pág.65
2.4.1 Hipótesis General	pág.65
2.4.2 Hipótesis Específicas	pág.65
2.5 Variables.....	pág.66
2.5.1 Identificación de las variables.....	pág.66
2.5.1.1 Variable independiente.....	pág.66
2.5.1.2 Variable dependiente.....	pág.66
2.6 Definición de las Variables.	pág.66
2.6.1 Definición conceptual.....	pág.66
2.6.2 Definición operacional.....	pág.66

2.7 Operacionalización de las variables.....	pág.67
2.8 Matriz de consistencia	pág. 68

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Tipo de investigación	pág.70
3.1.1 Descriptiva.....	pág.70
3.1.2 Correlacional.....	pág.70
3.2 Diseño de Investigación / contrastación de la hipótesis.....	pág.70
3.3 Población y Muestra.....	pág.70
3.3.1 Población.....	pág.70
3.3.2 Muestra.....	pág.70
3.4 Materiales, técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	pág.72
3.4.1 Materiales.....	pág.72
3.4.2 Técnicas.....	pág.72
3.4.3 Instrumentos.....	pág.72
3.5 Validación y confiabilidad de los instrumentos.....	pág.72
3.6 Métodos y procedimientos para la recolección de datos.....	pág.74
3.7 Análisis estadísticos y representación de los resultados.....	pág.74

CAPÍTULO IV: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 Presentación y análisis de la Información (en tablas y gráficos).....	pág.76
4.2 Discusión de resultados.....	pág.112

CONCLUSIONES.....	pág.116
-------------------	---------

RECOMENDACIONES.....	pág.117
----------------------	---------

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	pág.118
---------------------------------	---------

ANEXOS.....	pág.121
-------------	---------

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 01: Sexo de los trabajadores

Tabla N° 02: Tabla de Edades

Tabla N° 03: Tabla de Domicilio

Tabla N° 04: Tabla de Estado Civil

Tabla N° 05: Grado de Instrucción

Tabla N° 06: Conoce usted, ¿Si existe alguna persona encargada de la logística dentro de la empresa?

Tabla N° 07: ¿Qué tan importante cree que es el conocimiento de un proceso logístico dentro de una empresa?

Tabla N° 08: ¿Cree usted que el proceso logístico es un aspecto que su empresa considera importante?

Tabla N° 09: ¿Conoce si en la Empresa H y M Almacenes Generales SRL se realiza un control de sus ingresos de mercadería al almacén?

Tabla N° 10: ¿Sabe usted de donde procede la mercadería adquirida?

Tabla N° 11: Al momento de la recepción de la mercadería, el responsable:

Tabla N° 12: ¿Cree usted que la mercadería está bien identificada en el almacén?

Tabla N° 13: ¿Cómo considera usted el espacio que es utilizado para el almacén dentro de la empresa?

Tabla N° 14: ¿Conoce usted la secuencia de proceso logístico?

Tabla N° 15: ¿Qué tan importante es llevar un buen control del stock de la mercadería?

Tabla N° 16: ¿La mercadería que no tiene movimiento (rotación) es responsabilidad del área del almacén?

Tabla N° 17: El stock físico que se tiene en el almacén es idéntico al stock que se maneja en el sistema?

Tabla N° 18: ¿Tiene la empresa un control formal de inventarios?

Tabla N° 19: ¿Cómo considera usted la gestión de las salidas de la mercadería en la empresa?

Tabla N° 20: ¿Ha observado o conocido de interrupción de las ventas por falta de mercadería requerida?

Tabla N° 21: ¿Con que periodicidad se realizan los inventarios?

Tabla N° 22: Sexo de los clientes

Tabla N° 23: Edad de los clientes

Tabla N° 24: Domicilio

Tabla N° 25: Estado Civil

Tabla N° 26: Grado de Instrucción

Tabla N° 27: ¿En la empresa H y M Almacenes SRL encuentra variedad de productos que le satisfagan su necesidad de compra?

Tabla N° 28: ¿Qué producto(s) adquiere con mayor frecuencia en la Empresa H y M Almacenes Generales SRL?

Tabla N° 29: ¿Usted cree que los precios de venta de la mercadería son los más económicos dentro del ámbito local?

Tabla N° 30: ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el proceso de ventas de la empresa?

Tabla N° 31: ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el producto y/o servicio adquirido en la Empresa H y M Almacenes Generales SRL?

Tabla N° 32: ¿Usted cree que el proceso de despacho es el adecuado y rápido?

Tabla N° 33: ¿Cómo califica el desempeño del personal del área de despacho que le atendió?

Tabla N° 34: ¿Cómo califica el trato recibido por el personal de la empresa al solicitar información de algún producto?

Tabla N° 35: Recomendaría usted, adquirir mercadería en la empresa H y M Almacenes Generales SRL.

Tabla N° 36: En el caso de reclamos, ¿Cómo considera usted la solución a su problema?

INDICE DE GRAFICOS

Gráfico N° 01: Sexo de los trabajadores

Gráfico N° 02: Tabla de Edades Grafico

Gráfico N° 03: Tabla de Domicilio

Gráfico N° 04: Tabla de Estado Civil

Gráfico N° 05: Grado de Instrucción

Gráfico N° 06: Conoce usted, ¿Si existe alguna persona encargada de la logística dentro de la empresa?

Gráfico N° 07: ¿Qué tan importante cree que es el conocimiento de un proceso logístico dentro de una empresa?

Gráfico N° 08: ¿Cree usted que el proceso logístico es un aspecto que su empresa considera importante?

Gráfico N° 09: ¿Conoce si en la Empresa H y M Almacenes Generales SRL se realiza un control de sus ingresos de mercadería al almacén?

Gráfico N° 10: ¿Sabe usted de donde procede la mercadería adquirida?

Gráfico N° 11: Al momento de la recepción de la mercadería, el responsable:

Gráfico N° 12: ¿Cree usted que la mercadería está bien identificada en el almacén?

Gráfico N° 13: ¿Cómo considera usted el espacio que es utilizado para el almacén dentro de la empresa?

Gráfico N° 14: ¿Conoce usted la secuencia de proceso logístico?

Gráfico N° 15: ¿Qué tan importante es llevar un buen control del stock de la mercadería?

Gráfico N° 16: ¿La mercadería que no tiene movimiento (rotación) es responsabilidad del área del almacén?

Gráfico N° 17: El stock físico que se tiene en el almacén es idéntico al stock que se maneja en el sistema?

Gráfico N° 18: ¿Tiene la empresa un control formal de inventarios?

Gráfico N° 19: ¿Cómo considera usted la gestión de las salidas de la mercadería en la empresa?

Gráfico N° 20: ¿Ha observado o conocido de interrupción de las ventas por falta de mercadería requerida?

Gráfico N° 21: ¿Con que periodicidad se realizan los inventarios?

Gráfico N° 22: Sexo de los clientes

Gráfico N° 23: Edad de los clientes

Gráfico N° 24: Domicilio

Gráfico N° 25: Estado Civil

Gráfico N° 26: Grado de Instrucción

Gráfico N° 27: ¿En la empresa H y M Almacenes SRL encuentra variedad de productos que le satisfagan su necesidad de compra?

Gráfico N° 28: ¿Qué producto(s) adquiere con mayor frecuencia en la Empresa H y M Almacenes Generales SRL?

Gráfico N° 29: ¿Usted cree que los precios de venta de la mercadería son los más económicos dentro del ámbito local?

Gráfico N° 30: ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el proceso de ventas de la empresa?

Gráfico N° 31: ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el producto y/o servicio adquirido en la Empresa H y M Almacenes Generales SRL?

Gráfico N° 32: ¿Usted cree que el proceso de despacho es el adecuado y rápido?

Gráfico N° 33: ¿Cómo califica el desempeño del personal del área de despacho que le atendió?

Gráfico N° 34: ¿Cómo califica el trato recibido por el personal de la empresa al solicitar información de algún producto?

Gráfico N° 35: Recomendaría usted, adquirir mercadería en la empresa H y M Almacenes Generales SRL

Gráfico N° 36: En el caso de reclamos, ¿Cómo considera usted la solución a su problema?

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 Realidad Problemática

1.1.1 A Nivel Internacional

(Ocampo, 2013;114): “Uno de los paradigmas que cada vez coge más fuerza en el ámbito logístico, es acerca de la creación de valor a través de los eslabones de la cadena de suministro global, donde no solamente con el fin de transformar físicamente una materia prima se genera valor, sino que se debe contemplar diferentes criterios analíticos basados en la necesidad del consumidor final, tales como la cantidad correcta en el lugar indicado y a un adecuado precio basado en la filosofía de justo a tiempo y de la personalización de bienes/servicios. No sobra señalar que la logística no es sólo para la industria, sino para cualquier tipo de organización tal como empresas del gobierno, hospitales, bancos, almacenes.”

(Cabriles G, 2014): Al analizar la problemática de los inventarios de la empresa Balgres C.A nos señala que actualmente existe un gran mercado competitivo a nivel mundial, los empresarios tratan de producir a niveles óptimos con menores costos y mayores márgenes de ganancia que les permita mantener la operatividad en sus empresas, además tienen como principal objetivo ofrecer al mercado productos de buena calidad, logrando establecer confianza entre sus clientes y posicionarse en el mercado. En el caso de Venezuela, las empresas manufactureras se han desplazado a un nivel que los fabricantes se ven acorralados a la hora de adquirir la materia prima vital para la producción. La actual situación económica donde los precios son afectados diariamente genera un descontrol en las áreas administrativas y de producción en las empresas, la insuficiencia de productos, materiales e insumos ocasionan que los empresarios los adquieran a altos costos y sin la consideración de una planificación previa. Además el actual control cambiario no permite que las compras en el extranjero se faciliten, muchas empresas por resultar insolventes no pueden optar a dólares preferenciales, siendo llevados a un mercado paralelo que aumenta significativamente el costo su producto final. Es por todo esto que las empresas manufactureras deben tomar las mayores previsiones posibles a fin de lograr mantener un nivel óptimo de

inventario en materia prima, repuestos e insumos y evitar un posible cese en la producción. En Balgres C.A, se ha venido trabajando con un descontrol en las requisiciones de parte de los departamentos involucrados en el proceso de producción, la metodología para la reposición de inventario es deficiente y carece de planificación que logre una correcta gestión de compras. Los distintos departamentos de producción de Balgres C.A solicitan diariamente al departamento de compras: materia prima, repuestos e insumos, sin tomar en consideración la cantidad necesaria que va hacer útil en un periodo considerable de tiempo. A raíz de esto la Gerencia de Compras a optado por generar solo aquellas órdenes de compra que se consideren de suma importancia e indispensables para la producción diaria. Por lo antes descrito se debe tomar en cuenta que el sistema empleado en Balgres, le está generando pérdidas, porque los costos de adquisición no son los óptimos, están comprando de hoy para hoy, y este sistema no es viable ya que los precios deben ser discutidos para poder obtener los recursos a un menor precio que no influya en la calidad de los mismos. Es importante, que Balgres C.A desarrolle un método de control de inventarios, que le proporcione una organización eficaz en los múltiples departamentos involucrados, lo cual les garantizará la adquisición de sus materias primas, repuestos e insumos a mejor precio y óptima calidad. Además, manteniendo una organización óptima en inventarios evaluaría efectivamente sus necesidades, evitando paros innecesarios en su proceso productivo y logrando dar respuestas rápidas a las solicitudes de clientes y proveedores.

(Jaimes M. Lyda L. y Zuñiga N. Carlos A., 2014): Fujian Shan S.A., es una empresa importadora y comercializadora de perfiles de aluminio y químicos para el tratamiento de aguas, actualmente la empresa cuenta con bodegas propias en Bogotá y Barranquilla, las cuales están siendo insuficientes para el volumen de productos almacenados, además de presentar demoras en los cargues y descargues y por ende se ve afectado los tiempos de entrega, la satisfacción al cliente generando sobrecostos,

lo anterior a causa de las deficientes políticas de inventarios que actualmente tiene la empresa.

La empresa Fujian Shan, no cuenta con políticas, ni estrategias de mejoramiento de la cadena de abastecimiento, lo cual sin duda, ayudaría a disminuir los tiempos de entregas de las mercancías, costos de almacenamiento en puerto y moras en devolución de contenedores.

El almacenamiento no se realiza de la manera adecuada, para el Aluminio y el Hipoclorito de Calcio, dado que actualmente se presentan un 7% de productos de la línea de aluminios catalogados como no conforme, en el producto terminado al momento del despacho, debido a que el hipoclorito de calcio es un químico altamente contaminante lo cual produce manchas en el aluminio y en la actualidad los dos productos son almacenados en una misma bodega que no cuenta con el espacio suficiente para mantener los dos productos bajo la distancia necesaria.

Los problemas de logística, que presenta la empresa Fujian Shan actualmente, tiene como consecuencia la pérdida de participación en el mercado de la empresa, repercutiendo directamente en las utilidades. Esto debido a que se frena el crecimiento de la misma y esto la hace menos competitiva.

1.1.2 A Nivel Nacional

(Empresarial, 2017): La importancia en el control de inventarios reside en el objetivo primordial de toda empresa: obtener utilidades. La obtención de utilidades obviamente reside en gran parte de ventas, ya que éste es el motor de la empresa. Sin embargo, si la función del inventario no opera con efectividad, ventas no tendrá material suficiente para poder trabajar, el cliente se inconforma y la oportunidad de tener utilidades se disuelve. Entonces, sin inventarios, simplemente no hay ventas. El control del inventario es uno de los aspectos de la administración que en la micro y pequeña empresa (MYPE) es pocas veces atendido, sin tenerse registros fehacientes, un responsable, políticas o sistemas que le ayuden a

esta fácil pero tediosa tarea. En todos los giros resulta de vital importancia el control de inventarios, dado que su descontrol se presta no sólo al robo hormiga, sino también a mermas y desperdicios, pudiendo causar un fuerte impacto sobre las utilidades. Uno de los principales problemas del control de inventarios es la falta de registros, a menudo se escuchan comentarios referidos a este tema como que son complicados y “sólo los contadores los entienden”; se necesita un programa de cómputo “carísimo” y complicado de entender o un encargado de almacén para llevar los registros bien y al día; o simplemente no hay tiempo suficiente para contar la mercadería. El objetivo es tener a la mano información suficiente y útil para minimizar costos de producción, aumentar la liquidez, mantener un nivel de inventario óptimo y comenzar a utilizar la tecnología con la consecuente disminución de gastos operativos. Los programas de cómputo son excelentes, sin embargo, el que estén bien estructurados no garantiza que vayan a cubrir las necesidades de información. Por ende el control de inventarios es de suma importancia para todas las empresas comerciales, pero tomando en cuenta que el factor humano siempre va ser relevante a cualquier sistema bien estructurado.

Los inventarios representan, una categoría de los activos, importantes para las empresas de producción, debido a que toda la actividad de éstas, gira en torno a la compra y producción de materiales y suministro para su posterior venta, es por ello que las empresas de producción, dedican una cantidad considerable del tiempo en buscar una forma de llevar un control eficaz, sobre los materiales y suministros adquiridos.

Los inventarios, son medios de absorción de varias clases de elementos perturbadores tales como: pérdidas, robos, sustracciones, malos manejos que origina desconciertos en el almacén, perjudicando la actividad de la empresa en la producción para la venta de los productos, lo que va a originar que afecte directamente la rentabilidad de la empresa, reflejado en los estados financieros.

(Ruíz García, 2016): La industria de consumo masivo enfrenta un reto muy importante, hoy en día están en gran movimiento por los constantes cambios en el mercado, estas deben ser flexibles y adaptarse rápidamente, pues su consumidor tiene cada vez gustos más versátiles y variados.

La gestión logística tiene una gran oportunidad de mejorar costos y eficiencia en las operaciones de la industria, bajo este enfoque, y lograr las metas deseadas. La disminución de los costos se obtiene mediante la eficacia de los procesos; eficiencia en el proceso de adquisición, distribución y manejo de materiales e insumos; lo cual se puede lograr con una logística eficiente.

A la explicación anterior se debe añadir que la eficacia de los procesos y la eficiencia de la logística dependen de una adecuada definición en el diseño y planificación; la administración de la logística es aquella parte de administración de la cadena de suministro que se encarga de planear, implementar y controlar un flujo efectivo y eficiente en sentido inverso y hacia delante, así como de almacenar bienes, servicios e información que relacione los puntos de origen y de consumo a efectos de satisfacer la necesidades de los clientes. Esta definición incluye las maniobras hacia el interior y hacia el exterior, además de los movimientos internos y externos.

El aspecto atractivo del concepto de logística es que contempla el proceso del flujo de materiales como un sistema completo, desde la necesidad inicial hasta la entrega del producto o servicio terminado al cliente. Trata de proporcionar la comunicación, la coordinación y el control de necesidades para evitar los conflictos potenciales entre la distribución física y las funciones de administración de materiales.

(Torres S., Fernando J. y Isla M., Luis A., 2017): La Botica FARMA FE, lleva su logística de manera empírica incurriendo en muchas pérdidas que podrían ser eliminadas de manera sencilla y para ello es necesario evaluar

sus procesos para poder identificar las mejoras e implementarlas mediante un modelo logístico y de esa manera volverse más eficiente. Asimismo, se realiza la planificación de las compras de manera empírica y en base al criterio del Químico Farmacéutico, es una manera rápida de ejecutar esta actividad pero que también conlleva a una gran probabilidad de error ya que no se actúa en base a ningún criterio metodológico.

En esta investigación, se establecieron distintos planes de ejecución; cada uno ofreciendo perspectivas diferentes a los problemas logísticos de la Botica FARMA FE. La primera instancia corresponde a la cadena de suministro, donde se observan las entradas y las salidas en el sistema, estudiando a los proveedores, ciclo de compras y almacenamiento. En segundo lugar, se analizó el consumo y el inventario promedio; finalmente la tercera instancia corresponde al servicio al cliente brindado por parte de la Botica FARMA FE.

Partiendo de los planes mencionados anteriormente, se obtuvo la información necesaria para lograr trabajar en el diseño de un modelo de gestión logística para la Botica FARMA FE.

1.1.3 A Nivel Local

H y M Almacenes Generales SRL, es una empresa donde existen fallas en el proceso logístico y control de mercaderías, este se lleva de manera deficiente, por ende el control es muy ambiguo, por ello la empresa requiere de una mejora en el proceso logístico para optimizar el nivel de inventarios, donde se controle realmente la mercadería que entra en el almacén como la que sale, evitándose los problemas que se presentan a menudo, como lo es, que se agote la existencia de algún producto y esto ocasione caos para el área donde se está necesitando, como también se evitaría que cualquier mercancía fuera hurtada y no se note su ausencia, como sucede actualmente por la forma como es llevada este proceso.

El proceso logístico es un factor que influye en el nivel de inventarios reduciendo los costos de las empresas, por tal motivo se debe tener en

cuenta este aspecto tan importante, para que de esta manera se obtengan mejores utilidades y beneficios para la organización.

(Mendo E., Anita R. y Burgos A., Paúl A., 2012): La empresa “MOTOS CAJAMARCA” es una empresa con una trayectoria de 6 años posicionada en el mercado Cajamarquino, dedicada al negocio en venta de motos lineales, motos torito, cuatrimotor, moto taxis, accesorios, repuestos, también ofrece mantenimiento de las mismas. Ubicándose como una empresa que vende y brinda servicios de los productos antes mencionados.

La empresa está conformada por trece trabajadores, cuenta con el área de taller, donde se encarga en dar mantenimiento a las motos, en el área de logística, se encargan de realizar los pedidos y generar los papeles para el cliente, en el área de venta, se divide en ventas de repuestos y ventas de motos, en el área de almacén, se encargan de recibir los productos.

Al realizar una inspección visual, se detectaron algunos problemas en el sistema logístico los cuales surgen por una falta de orden organizacional que se debe a una mala distribución de áreas y mala asignación de funciones.

En el sistema Logístico de la empresa, las funciones del personal no están establecidas y no se tiene los procesos y procedimientos estandarizados e interiorizados en el personal. Esto se evidencia en las compras: cuando las órdenes de compras (OC) las realiza cualquier personal incluyendo al gerente sin comunicar a las áreas responsables, llegando los productos al almacén sin haber realizado las coordinaciones previas. Las OC se generan vía telefónica sin mantener un control o registro del pedido. En el área de almacén, no se controla el movimiento físico de los productos en el kárdex por no contar con un inventario actualizado, generando malestar entre los trabajadores por las pérdidas de productos o demoras al encontrarlo. Esto genera, insatisfacción en los clientes en la atención de la venta de repuestos, en la entrega de llaves de las motos y sobretodo en la entrega de su tarjeta de propiedad.

No cuentan con un sistema que mantenga orden y control en el área logística resaltando el tema de inventarios, planilla, clientes, un reporte que mantenga al tanto los movimientos físicos del Kardex, desde la entrada hasta la salida del producto.

Para (Boyle, 2014): La Empresa Inversiones Ferronor E.I.R.L., es una empresa dedicada a la compra venta de artículos de ferretería en general de las marcas más reconocidas a nivel nacional e internacional. Es una organización formal y confiable para los clientes, proveedores, trabajadores y comunidad en general; siempre actuando con la filosofía de la mejora continua para brindar cada vez mejores productos.

Sin embargo, dada la gran acogida y crecimiento que ha tenido en los últimos años han surgido algunos problemas de carácter administrativo por no tener una adecuada planificación de sus procesos. Un claro ejemplo tenemos en el proceso logístico que no tiene una apropiada formalización; originando muchas veces gestiones inadecuadas y distorsión en las funciones del área.

Así mismo evidenciamos una excesiva falta de control documentario en los procesos e inoportuna transmisión de información; que dificulta la toma de decisiones dentro de la gestión logística.

De seguir esta situación, el proceso logístico carecerá de lineamientos necesarios para controlar las funciones dentro del área, lo que dificulta la eficiencia del mismo.

Frente a esto, se presenta la propuesta de estandarización del proceso logístico que Logre un efecto en la reducción de pérdida de tiempo, la duplicidad de actividades y por consiguiente reducir costos innecesarios.

1.2 Formulación del Problema

1.2.1 Problema General

¿Cómo el proceso logístico mejoraría el nivel de inventarios de la empresa H y M Almacenes Generales S.R.L?

1.2.2 Problemas Específicos

- a. ¿Qué factores del proceso logístico aplica la empresa H y M Almacenes Generales S.R.L.?
- b. ¿Cuál es el nivel de inventarios existentes en la empresa H y M Almacenes Generales S.R.L?
- c. ¿Cuáles son los factores del proceso logístico que más influyen en el nivel de inventarios de la empresa H y M Almacenes Generales S.R.L?
- d. ¿Cuál es el grado de satisfacción de los clientes respecto al proceso logístico en la empresa H y M Almacenes Generales S.R.L?

1.3 Delimitación de la Investigación

La presente investigación se desarrolló en el distrito de Cajamarca, en la empresa H y M Almacenes Generales SRL.

1.4 Planteamiento del Problema

En concordancia con (Ortiz, 2007): El ciclo logístico se puede observar como un sistema mayor, donde se encuentra un conjunto de acciones ordenadas y relacionadas entre sí, que forman parte del proceso de producción de toda organización, se enfoca en la planificación, administración, ejecución y control de los materiales solicitados para el soporte de dicho proceso, tomando en cuenta costos, efectividad, tiempo y demanda. Se basa en todos los productos y materias primas que posee la empresa y que son potenciales para la futura venta y que proporcione beneficios a la organización.

De la realidad problemática establecida, se puede inferir que la empresa H y M Almacenes SRL no realiza un adecuado proceso logístico, tampoco cuenta con un sistema logístico que le permita optimizar sus inventarios.

De lo anteriormente expuesto, es conveniente realizar investigación que oriente a la empresa a utilizar los mecanismos y procesos logísticos que le permita mejorar el nivel de inventarios.

1.5 Justificación e Importancia de la Investigación

1.5.1 Justificación Científica.

a. Procesos logísticos

(Entrepreneur, 2017), hace mención: La logística reúne todos los métodos necesarios para la correcta operación de una empresa. Para que una empresa sea competitiva debe tener una buena gestión de su cadena de suministro, considerando aspectos como la transportación, los envíos y los inventarios. En ocasiones, es necesario que la empresa adopte cambios estructurales para mejorar su logística; en otras, se trata de pequeñas modificaciones que permiten eficientar procesos.

Finalmente, la correcta administración de esta área tiene efectos directos en la calidad del servicio y en los costos del producto; y es aquí donde puedes encontrar ventajas competitivas y valor añadido para tus clientes

b. Inventarios

(Ministerio de Economía y Finanzas NIC 2, 2017): La NIC 2 Inventarios, debe ser entendida en el contexto de su objetivo, del Prólogo a las Normas Internacionales de Información Financiera y del Marco Conceptual para la Preparación y Presentación de los Estados Financieros. En los mismos se suministran las bases para seleccionar y aplicar las políticas contables que no cuenten con directrices específicas. El objetivo de esta Norma es prescribir el tratamiento contable de los inventarios, dentro del sistema de medición del costo histórico. Un tema fundamental en la contabilidad de los inventarios es la cantidad de costo que debe acumularse en un activo, para diferirlo hasta que los ingresos

correspondientes sean reconocidos. Esta Norma suministra una guía práctica para la determinación de tal costo, así como para el subsecuente reconocimiento cómo gasto del periodo, incluyendo también cualquier deterioro que rebaje el importe en libros al valor neto realizable.

1.5.2 Justificación Metodológica

En la presente investigación, se utilizará el método deductivo y se utilizara la técnica de la encuesta, con ello se pretende dar a conocer que tan importante es mejorar el proceso logístico y la incidencia de éste en el control de los inventarios en la empresa H y M Almacenes Generales S.RL., lo que permitirá alcanzar sus objetivos.

1.5.3 Justificación Social

La presente investigación servirá como herramienta para que las empresas tomen en cuenta que el correcto manejo del proceso logístico conlleva a mejorar su nivel de inventarios, minimizando costos y mejorando el manejo de la mercadería que ingresa y sale del almacén.

1.5.4 Justificación Económica

La presente investigación una vez desarrollada servirá a la Empresa para llevar un mayor control de inventarios reduciendo sus costos y mejorando la capacidad contributiva lo que le permitirá incrementar sus ingresos.

1.5.5 Importancia de la Investigación

Hemos escogido este problema, ya que hoy en día un proceso logístico es muy importante en las empresas para mejorar el control de los inventarios, este trabajo está orientado a brindar una herramienta útil a la empresa que le permita conocer las fallas que puedan existir en el proceso logístico (el almacenamiento, la distribución, la gestión de inventarios y el control de calidad de los productos), con el fin de satisfacer al cliente final de manera efectiva.

1.6 Limitación de la Investigación

Las limitaciones encontradas en la presente investigación fueron:

- Los encuestados tuvieron mucho recelo en registrar la información en el cuestionario aplicado.
- Los funcionarios de la empresa materia de investigación no le dan mucha importancia a la investigación realizada.

1.7 Objetivos de la Investigación

1.7.1 Objetivo General

Determinar la manera en que el proceso logístico mejoraría el nivel de inventarios de la Empresa H y M Almacenes Generales S.R.L. - Cajamarca 2016.

1.7.2 Objetivos Específicos

- Identificar qué factores del proceso logístico aplica la empresa H y M Almacenes Generales S.R.L.
- Medir el nivel de inventarios existentes en la empresa H y M Almacenes Generales S.R.L.
- Determinar los factores del proceso logístico que más influyen en el nivel de inventarios en la Empresa H y M Almacenes Generales S.R.L.
- Determinar el grado de satisfacción de los clientes respecto al proceso logístico en la empresa H y M Almacenes Generales S.R.L.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO – CIENTÍFICO

2.1 Antecedentes de Investigación.

Para realizar la siguiente investigación, nos basaremos en tres estudios anteriores relacionados al tema, enfocado en antecedente internacional, local y nacional, dichos estudios son los que citamos a continuación:

2.1.1 Antecedentes Internacionales

(Bohorquez,V.E.C y Puello,F.R.A, 2013): La empresa que no posea un sistema logístico estructurado y funcional carece de los medios y los métodos para llevar a cabo su organización, los procesos internos y externos se tornan lentos e ineficientes haciendo a la empresa incapaz de prestar un buen servicio y por ende poniendo en riesgo la rentabilidad y existencia de la misma.

Por dichas razones se hace necesario resaltar la importancia que tiene la gestión logística para las empresas, ya que gracias a ellas las empresas pueden permitirse ser más eficientes en sus distintas áreas, como es el caso del área de compras, producción, transportes, almacenaje, manutención, atención al cliente y distribución; todo esto con el fin de hacer a la empresa más eficiente para así obtener una mayor rentabilidad y permanencia en el mercado.

En nuestra opinión, un manejo del sistema logístico permite a las empresas alcanzar mayor eficiencia y con esto tener una mayor rentabilidad.

(Arrieta,G.J y Guerrero,F.A, 2013:13): Actualmente la empresa no cuenta con una herramienta que le permita establecer qué parte de su inventario está generando la mayor parte de sus ingresos y gastos, teniendo en cuenta que consta con más de 50 referencias distintas en su stock, y que a su vez éstas representan una inversión de capital; y obviar lo importante que es gestionar estos activos sería una falla que impediría el crecimiento de la empresa. No es menos importante el hecho de que el sistema de inventarios y de almacenamiento es sumamente empírico el cual puede ser objeto de mejora para aumentar la productividad en los tiempos y movimientos dentro del almacén. Además de lo mencionado la

información con que se cuenta es poco confiable, la empresa expresa necesidades latentes ligadas al manejo y gestión de inventario tales como: El exceso de inventario, la suspensión de actividades por carencia de materiales directos e indirectos, causando pérdida en ventas y posterior pérdida de clientes; también se presenta baja calidad en la materia prima a causa de su caducidad y deterioro por mal manejo. Las mermas no controladas de materiales también se contemplan como problema; además del problema del desorden que causa pérdidas para la empresa, pues se da la situación de que se llega a desconocer con que se cuenta en el área de trabajo para cumplir con la producción.

Junto a estos problemas también se hacen notorios los problemas de gestión del almacén, es así como en el proceso de recepción de mercancía se descarga y se verifican las referencias solicitadas, pero no son actualizadas en sistema y por ende no se le hace seguimiento a las mismas, seguido a esto la mercancía recibida es almacenada sin tener en cuenta ningún criterio, utilizando muchas veces el espacio de trabajo de otras operaciones, el cual luego tiene que ser despejado lo cual es pérdida de tiempo de trabajo. En cuanto a los indicadores que se manejan en el almacén se encuentra que el seguimiento no es constante, es así como no se puede tener una información confiable acerca de la evolución de indicadores de gestión en el almacén, no es diferente la situación al buscar un producto o material ya que se emplea mucho tiempo en la búsqueda por desconocimiento de su ubicación real, es también notorio la necesidad de estandarizar el proceso de recepción, almacenaje y movimiento de los materiales en el almacén, dado que es de vital importancia garantizar el acoplamiento de estos tres elementos. Todo lo anterior sumado a una distribución física que puede ser mejorada y ser más eficiente.

(Fernández, 2014): En su informe concluyó que a pesar de que el servicio logístico de la empresa cuenta con los recursos necesarios para una respuesta inmediata, los clientes muestran insatisfacción con el servicio proporcionado por el recurso humano del área. Así mismo, identificó que

la empresa no cuenta con un modelo de distribución estratégico mediante el cual se puede mejorar el volumen de ventas con un mejor aporte al margen de contribución a la utilidad.

En la investigación mencionada, se estudió solo una parte de la gestión logística que es la distribución de los productos en los puntos de venta, los cuales si son adecuados influye positivamente en la rentabilidad de la empresa. A diferencia de este proyecto, la tesis desarrollada abarcó todo el proceso logístico, desde el aprovisionamiento de la materia prima hasta la distribución del producto al cliente.

2.1.2 Antecedentes Nacionales

(Obispo, 2014): el objetivo general fue: identificar y describir la caracterización del control interno en la gestión de las empresas comerciales del Perú, para lo cual por ser una investigación con diseño de revisión documentaria, no es necesario considerar la población y muestra. Se encontró los siguientes resultados:

- El control interno permite evaluar el grado de eficiencia, eficacia, economía y productividad en las empresas del rubro comercial logrando en algunos casos alcanzar el 100% de sus objetivos y metas programadas. También permite minimizar riesgos y errores o irregularidades en un 80% de forma oportuna contando con un adecuado y eficiente control para la toma de decisiones en la vida empresarial. Los estudios señalados por diversos investigadores como Salazar (2012) y Chiavenato (1997) señalan que una empresa comercial que contemple un adecuado control interno dentro de sus funciones reduce en un 15% los procedimientos innecesarios y aumenta la productividad de la empresa en un 25%.
- El control interno constituye una herramienta de apoyo para la toma de decisiones de la alta dirección, tanto en Instituciones Públicas como Privadas, cuyo propósito es que los objetivos planteados por la empresa se cumplan a cabalidad con las normas y reglamentos establecidos. Según el análisis de esta investigación científica al

aplicar un procedimiento de control interno se analizan si los objetivos de las empresas se cumplen. Al aplicar el control interno muchos logran el 100% de sus metas y objetivos trazados no obstante el porcentaje de resultados varían según el giro de la entidad y del tipo de control aplicado.

- El control interno comprueba la eficacia administrativa y financiera en el coordinado manejo de los recursos para el logro de los objetivos y metas previamente determinados, es la evaluación entre la misión, visión, objetivos, metas, planes y políticas establecidos y los logros obtenidos o dejados de realizar que se configuran en beneficios económicos, sociales y de procedimientos, según estudios la eficiencia de los controles internos se pueden apreciar en un 80% de su aplicación. Por otro lado el 77% de las empresas comerciales pequeñas del país no realiza un control interno dejando este proceso solo en manos de empresas de gran envergadura lo cual muestra la diferencia en la calidad de productos y procedimientos respecto a las empresas que sí realizan control interno.
- El sector comercial, creció en el año 2013 en un 5,5 % determinando que toda empresa que se dedica a la compra -venta de bienes, deben tener un buen manejo y control interno de sus inventarios y procedimientos la cual permitirá preservar los bienes contra pérdidas por siniestro y deterioro, ya que estos representan inversiones dentro del activo corriente. Es por ello que se debe tomar medidas correctivas que nos permita traer beneficios brindando servicio de calidad, en ese sentido efectuar el control interno nos permite corregir esos errores en casi un 80% en algunos casos.
- El control que se realiza sea de cualquier tamaño nos lleva al éxito. Por lo que la empresa establecerá un sistema de control interno que permitirá que se cumplan las funciones para cada miembro de la empresa y los objetivos que se ha trazado para llegar al éxito.

(Flores Tapia, 2014): precisa que el objetivo es determinar la gestión logística en la rentabilidad de las empresas especialistas en implementación de campamentos para el sector minero en Lima Metropolitana. La gestión de compras y abastecimiento en un porcentaje razonable de empresas es deficiente porque no logran identificar con claridad los procesos y se recurre a la improvisación, ocasionando que los usuarios reporten requerimientos innecesarios y sin sustentos influyendo negativamente en la rentabilidad económica. La gestión logística en un porcentaje razonable de empresa no engloba los procesos y operaciones necesarias para proveer al consumidor el producto correcto, en la cantidad requerida y en condiciones adecuadas, lo que hace que influya significativamente en la rentabilidad financiera. El aprovechamiento de la gestión de transporte y distribución de la carga que es uno de los procesos fundamentales de la estrategia logística de las organizaciones en un porcentaje razonable de empresas es deficiente, lo que hace que influya significativamente sobre el riesgo financiero. La prestación de servicio al cliente, que es el fundamento y fin último de la cadena logística, en un porcentaje razonable de empresas no es oportuna ni eficiente incidiendo directamente sobre el riesgo económico. Finalmente, concluye en recomendar que el área de compras deba contar con una estructura normativa que respalde su gestión y facilite el planeamiento de las adquisiciones de bienes y/o servicios para evitar sobrecostos y duplicidad de compras. También, implementar un área o asignar un responsable del planeamiento que contemple las políticas y planes de contingencia a fin de que se pueda cubrir requerimientos inmediatos que permitan atender de manera oportuna cualquier emergencia o eventualidad en las operaciones.

(León Guanilo, 2011): señala que tiene como objetivo realizar una mejora en la distribuidora en los procesos internos de la distribuidora de impacto económico; es decir, traería una serie de ahorros para la distribuidora, o puede ser una mejora operacional en los tiempos de los procesos, al igual que mayor orden para la planificación de cada una de

las actividades de la empresa. Asimismo, incrementar la competitividad y mejorar la rentabilidad de la empresa y la coordinación óptima de todos los factores que influye en la decisión de compra: calidad, confiabilidad, precio, distribución, servicio. Por otro lado, la ampliación de un mecanismo de planificación de las actividades internas y externas de la empresa y una buena gestión de inventarios, correctamente implementado, es importante porque permitirá gerenciar estratégicamente la adquisición, el movimiento, el almacenamiento de productos y el control de inventarios, así como todo el flujo de información asociados, a través de los cuales la organización y su canal de distribución se encausan de modo tal que la rentabilidad presente y futura de la empresa será maximizada en términos de costos y efectividad.

2.1.3 Antecedentes Local

Para (Peña, 2014:1): En este contexto, la gestión logística hoy llamada con más pertinencia como Administración de la Cadena de Suministro (SCM) por sus siglas en inglés, con sus instrumentos y técnicas juegan un papel fundamental para tener una gerencia de calidad que ayude a las organizaciones a mejorar su productividad y por lo tanto su competitividad. Para el momento de brindar un servicio con eficiencia, permanecer en tan dinámico mundo como lo es el entorno comercial, y para estar a la vanguardia de lo que se llama hoy en día la explosión industrial, toda empresa debe poseer un conjunto de características, como estilo propio o un conjunto adoptado de ellos, que le permitan que sus procesos logísticos se hagan de manera eficiente y confiable; algunas de estas actividades son las que permiten el control, planificación, diseño, suministro, distribución, mantenimiento, apoyo y gestión de los sistemas de inventario, ya que éste es de vital importancia para la reducción de los costos; cualquiera sea éste su naturaleza, y además obtener un alto nivel de competitividad al momento de, ésta, dar respuesta a las necesidades de sus clientes.

La empresa C.H.C. Ingenieros S.A., necesita el diseño de un sistema de control de inventarios para mejorar su gestión ya que pasa por un proceso

de desconocimiento de sus niveles de stock, de clasificación de sus inventarios, para poder en base a ello, establecer estrategias que mejoren su gestión logística y de este modo poder tener los materiales en el momento adecuado, con la calidad adecuada, en la cantidad adecuada, en el lugar adecuado, al costo adecuado y con el servicio adecuado que redundará en la mejor atención al cliente, y por lo tanto mejorará su competitividad en la industria.

(Tantalean A., Maria G. y Quiliche T., Marleny, 2015): Debido a la vertiginosa competencia las empresas desarrollan sus actividades dentro de un mundo altamente competitivo y se ven obligadas a implementar mejores herramientas de gestión, principalmente en sus áreas operativas, que le permitirían contar con una adecuada política de manejo de los recursos existentes.

En el análisis de la gestión de las empresas, nos percatamos de un área muy importante en la que interviene la mayoría de procesos, y nos referimos a la logística, en donde la aplicación de varias técnicas (aprovisionamiento, almacenes, stock y distribución), nos permitan una adecuada gestión que se verá reflejado en sus indicadores.

Cada proceso de la logística representa por sí mismo una oportunidad de desarrollo, así por ejemplo las empresas utilizan cierto porcentaje de todos sus ingresos para adquirir insumos para la producción, materiales, equipos y suministros, además de otros servicios complementarios, de ahí la necesidad de gestionar eficazmente las compras dentro de la empresa. Asimismo, la gestión adecuada de inventarios nos permite atender con un nivel óptimo a los clientes internos y externos, estableciendo políticas y niveles de rotación de stock que permitan una optimización en los costos de almacenamiento. Para manejar niveles óptimos de servicios se hace necesario mantener la confiabilidad del nivel de las existencias físicas en los almacenes con los registros contables de inventarios.

La empresa RACSER S.A, dedicada a la distribución y comercialización de productos de primera necesidad, ubicada en la ciudad de Cajamarca, cuenta con 16 años en el mercado. La misma que ha tenido un crecimiento económico del 25% durante los últimos 5 años en

comparación de su competencia, extendiendo sus operaciones dentro y fuera de Cajamarca (Provincia – Distrital), generando un aumento en sus volúmenes de ventas.

Sin embargo el crecimiento de la empresa no ha contado con las herramientas de gestión logística adecuadas por lo que está incurriendo en sobre costos en sus procesos de aprovisionamiento, almacenamiento y distribución.

Estos costos están involucrados directamente en el sistema logístico, el nivel de estos constituye una de las actividades más críticas en el diseño y operación de los procesos logísticos, y es también lo que presenta la mayor dificultad, en parte, por la falta de definición o entendimiento acerca de la estructura de los costos que afectan la conducta de los sistemas logísticos.

La mejora del sistema Logístico en una empresa ayuda a dar cumplimiento a los requerimientos de los clientes, logrando establecer un sistema organizado dentro de almacenamiento y registro de inventario de la empresa en estudio, para poder despachar con mayor eficacia y eficiencia los pedidos pensando en mejorar el desempeño en la entrega y distribución de los productos, los cuales serán evaluados con indicadores de calidad y costos logísticos.

Así mismo esta mejora en el sistema logístico se lleva a cabo con el fin de ordenar y ubicar los productos de manera adecuada, que permitan el libre tránsito del personal que ingresa y sale con productos

(Pastor Tello, 2012): El presente trabajo de investigación ha centrado la atención en el sistema logístico de la empresa ferretera DIFESA EIRL. Ubicada en la ciudad de Cajamarca, departamento de Cajamarca, que como en la mayoría de este tipo de empresas realizan su logística en forma experimental, sin contar con un sistema estructurado, organizado y adecuado para un mejor desempeño empresarial. Cabe aclarar que un proceso logístico abarca un flujo de bienes tangibles, intangibles, de consumo y servicio involucrando a todas las áreas de la empresa desde la alta gerencia hasta el personal de seguridad.

Es común encontrar e las empresas, carencia de controles logísticos, lo cual se traduce en la omisión de cruces entre las cuentas que reflejan las adquisiciones y las variaciones de existencias.

La mayoría de estas empresas a fin de reducir costos de personal, disponen en muchos casos de trabajadores sin experiencia en la gestión logística, eliminándose así el fundamento de un adecuado control logístico.

La base de toda empresa comercial es la compra y venta de bienes o servicios; de aquí la importancia del manejo del inventario por parte de la misma. Este manejo permitirá a la empresa mantener el control oportunamente, así como también conocer los productos que no están en almacén o productos que están en stock mucho tiempo en la empresa, lo cual afectaría el servicio de atención al cliente y el incremento de costos respectivamente.

Por la falta de stock o falta de algunos productos, algunos clientes se van insatisfechos, trayendo como consecuencia que dichos clientes opten por elegir a la competencia, además de perder imagen de la empresa.

Por otro lado en el caso de mantener un stock elevado de inventarios, ocasiona elevados costos de los mismos, que para toda empresa es bastante considerable.

2.2 Base Teórico – Científico

2.2.1 Procesos Logísticos

2.2.1.1 Concepto

Para Project Management Institute, et al, Los procesos logísticos también pueden definirse como gestión de almacenes ya que se encarga de la recepción, el almacenamiento y el movimiento dentro de un mismo almacén hasta el punto de consumo de cualquier unidad logística, así como el tratamiento de información de los datos generados en cada uno de los procesos.

2.2.1.2 Objetivos del Proceso Logístico

Para (Escudero, 2013:6): La logística tiene como objetivo principal satisfacer la demanda en las mejores condiciones de servicio, coste y calidad. Garantizar la calidad del producto y/o servicio es una ventaja competitiva y reducir costes permite aumentar el beneficio de la empresa; por ello, la logística se encarga de gestionar los medios necesarios (locales, medios de transporte, programas de gestión informática...) y movilizar los recursos humanos y financieros.

2.2.1.3 Importancia de la Logística en las Empresas

Las empresas, independientemente del tamaño que tengan, encuentran en la logística un elemento básico de operación, un elemento de competitividad y productividad. El propósito de la logística, es el poner a disposición del cliente final los productos y servicios para la satisfacción de sus necesidades. Significando tener la mercancía disponible, la materia prima a tiempo, administrar el transporte, controlar almacén e inventarios, aplicar tecnología al proceso, costear, poner la mercancía en exhibición para su venta, envase, embalaje, cobrar, etc.

Diversos estudios apuntan a que el desarrollo de cualquier área de gestión empresarial requiere tanto de la existencia de sistemas de gestión para los procesos implicados, como de modelos de evaluación y diagnósticos basados en su correspondiente sistema de gestión. (Lacalle, 2013).

2.2.1.4 Función

La logística tiene una función muy importante en la satisfacción de los clientes, se considera la logística como un componente valor agregado o factor de rentabilidad, que enlaza las necesidades del mercado y la actividad operativa de la entidad.

Para (Trejos, 2016): Algunas funciones del almacén resultan comunes en cualquier entorno, dichas funciones comunes son:

- Recepción de Materiales.
- Registro de entradas y salidas del Almacén.
- Almacenamiento de materiales.
- Mantenimiento de materiales y de almacén.
- Despacho de materiales.
- Coordinación del almacén con los departamentos de control de inventarios y contabilidad

2.2.1.5 Procesos de la Gestión de Almacenes:



Fuente N° 01: Ría Business Consulting

(Consulting, 2016): La gestión de almacenamiento se soporta en 5 procesos básicos que son:

1. **Recepción:** Proceso que permite el control y gestión de lo que ingresa al almacén desde una importación o compra local hasta la logística inversa (devoluciones); la descarga de la mercadería y su posterior verificación (físico vs documentos).

2. **Almacenamiento:** Proceso que permite identificar la mercadería y ubicarla (guardarla) en un espacio físico.
3. **Control de Inventario:** La gestión de inventario tiene el encargo de velar por la existencia de los stocks dentro del almacén. Así mismo, corresponde a todos los movimientos que se realice de la mercadería (transferencia) de una zona a otra.
4. **Preparación de Pedidos (Picking/Surtido):** Es el proceso se seleccionar la mercadería solicitada según las características que le correspondan (lote, fecha d vencimiento, fecha de manufactura, etc).
5. **Despacho (Embarque):** Proceso en el cual se gestiona la salida de la mercadería, que va desde la generación de la documentación necesaria (guías de remisión, hoja de packing, etc.); la inspección física del producto (físico vs documentos); hasta el embarque de la mercadería en el transporte correspondiente.

Como podemos observar los cinco procesos que soportan la gestión del almacén cubren del inicio a fin todos lo que sucede, va a suceder y sucederá con los productos. Por consiguiente un punto principal en la gestión de almacenes es el manejo de la información.

2.2.1.6 Principios del Almacén

La gestión de almacenes debe establecer y regirse por unos principios comunes fundamentales, conocidos como principios del almacén (aplicables a cualquier entorno):

- La custodia fiel y eficiente de los materiales o productos debe encontrarse siempre bajo la responsabilidad de una sola persona en cada almacén.
- El personal de cada almacén debe ser asignado a funciones especializadas de recepción, almacenamiento, registro, revisión, despacho y ayuda en el control de inventarios.
- Debe existir una sola puerta, o en todo caso una de entrada y otra de salida (ambas con su debido control).
- Hay que llevar un registro al día de todas las entradas y salidas.
- Es necesario informar al control de inventarios y contabilidad todos los movimientos del almacén (entradas y salidas), la programación y control de producción sobre las existencias.
- Se debe asignar una identificación a cada producto y unificarla por el nombre común y conocido de compras, control de inventario y producción.
- La identificación debe estar codificada.
- Cada material o producto se tiene que ubicar según su clasificación e identificación en pasillos, estantes, espacios marcados para facilitar su ubicación. Esta misma localización debe marcarse en las tarjetas correspondientes de registro y control.
- Los inventarios físicos deben hacerse únicamente por un personal ajeno al almacén.
- Toda operación de entrada o salida del almacén requiere documentación autorizada según sistemas existentes.
- La entrada al almacén debe estar prohibida a toda persona que no esté asignada a él, y estará restringida al personal autorizado por la gerencia o departamento de control de inventarios.
- La disposición del almacén deberá ser lo más flexible posible para poder realizar modificaciones pertinentes con mínima inversión.

- Los materiales almacenados deberá ser fáciles de ubicar.
- La disposición del almacén deberá facilitar el control de los materiales.
- El área ocupada por los pasillos respecto de la del total del almacenamiento propiamente dicho, debe ser tan pequeña como lo permitan las condiciones de operación.

2.2.1.7 Estrategia De 5S

(Conocimiento, 2017): La metodología 5S es una herramienta de la Manufactura Esbelta que trata de establecer y estandarizar una serie de rutinas de orden y limpieza en el puesto de trabajo; se utiliza para configurar y mantener la calidad del entorno de trabajo en una organización. 5S es la metodología de creación y mantenimiento de un lugar de trabajo bien organizado, limpio, de alta eficacia y de alta calidad.

El método 5S es una herramienta para mejorar continuamente los procesos de gestión bajo el enfoque de manufactura esbelta, cuya tarea es crear un ambiente de trabajo altamente eficiente, limpio y ergonómico.

El nombre de la metodología de las 5S, proviene de los términos japonés de los cinco elementos básicos del sistema: Seiri (selección), Seiton (sistematización), Seiso (limpieza), Seiketsu (normalización) y Shitsuke (autodisciplina).

1. Seiri (seleccionar). Seleccionar lo necesario y eliminar lo que no lo es.
2. Seiton (orden). Cada cosa en su sitio y un sitio para cada cosa.
3. Seiso (limpiar). Esmerarse en la limpieza del lugar y de las cosas.
4. Seiketsu (estandarizar). Cómo mantener y controlar las tres primeras S.
5. Shitsuke (autodisciplina). Convertir las 4 S en una forma natural de actuar.

Las 5S tiene por objetivo realizar cambios ágiles y rápidos con una visión a largo plazo, en la que participan activamente todas las personas de la organización para idear e implementar sus mejoras. Exigen un compromiso total por parte de la línea jerárquica para provocar un cambio en los comportamientos y actitudes del personal implicado a todos los niveles. Es ampliamente aceptado que para la implementación exitosa de la manufactura esbelta, donde se incluye la metodología 5S, el compromiso de la alta dirección es de gran importancia. La implementación efectiva del método 5S es responsabilidad de la dirección y de todo el equipo de empleados.

2.2.1.8 Satisfacción del Cliente

Para (Calidad & Gestión) el concepto de Satisfacción del Cliente es posible encontrarla en la norma **ISO 9000:2005 "Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario"**, que la define como la *"percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos"*, aclarando además un aspecto muy importante sobre las quejas de los clientes: su existencia es un claro indicador de una baja satisfacción, pero su ausencia no implica necesariamente una elevada satisfacción del cliente, ya que también podría estar indicando que son inadecuados los métodos de comunicación entre el cliente y la empresa, o que las quejas se realizan pero no se registran adecuadamente, o que simplemente el cliente insatisfecho, en silencio, cambia de proveedor.

También resulta aceptable definir a la satisfacción del cliente como el resultado de la comparación que de forma inevitable se realiza entre las expectativas previas del cliente puestas en los productos y/o servicios y en los procesos e

imagen de la empresa, con respecto al valor percibido al finalizar la relación comercial.

Al considerar seriamente cualquiera de las dos definiciones, surge con nitidez la importancia fundamental que tiene para una organización conocer la opinión de sus clientes, lo que le permitirá posteriormente establecer acciones de mejora en la organización.

El grado de Satisfacción se puede definir con la siguiente ecuación:

$$\text{Valor Percibido} - \text{Expectativas} = \text{Grado de Satisfacción}$$

El Valor Percibido es aquel valor que el cliente considera haber obtenido a través del desempeño del producto o servicio que adquirió.

Los aspectos más relevantes del Valor Percibido son los siguientes:

- Los determina el cliente, no la empresa.
- Se basa en los resultados que el cliente obtiene con el producto o servicio.
- Se sustenta en las percepciones del cliente, y no necesariamente en la realidad.
- Sufre el impacto de las opiniones de otras personas que influyen en el cliente.
- Depende del estado de ánimo del cliente y de sus razonamientos.

Las Expectativas, en cambio, conforman las esperanzas que los clientes tienen por conseguir algo, y se producen por el efecto de una o más de estas cuatro situaciones:

- Promesas que hace la misma empresa acerca de los beneficios que brinda el producto o servicio.
- Experiencias de compras anteriores.

- Opiniones de amistades, familiares, conocidos y líderes de opinión (p.ej.: deportistas famosos).
- Promesas que ofrecen los competidores.

Ante los aspectos que dependen directamente de la empresa, ésta se encuentra con el dilema de establecer el nivel correcto de expectativas, ya que las expectativas demasiado bajas no atraen suficientes clientes; pero las expectativas demasiado altas generan clientes decepcionados luego de la compra

2.2.2 Inventarios

2.2.2.1 El concepto de inventario en una empresa

(Pyme.net, 2016): Se basa en todos los productos y materias primas que posee la empresa y que son potenciales para la futura venta y que proporcione beneficios a la organización. El inventario está formado por todo el stock de la empresa que no se ha vendido, las materias primas que se poseen que les permiten crear nuevos productos y todos aquellos productos que se encuentran en el proceso de producción de la empresa y próximamente ya estarán disponibles para su venta.

2.2.2.2 ¿Por qué son necesarios los inventarios?

(Pyme.net, 2016, et al): Como ya hemos comentado antes, los inventarios y su control son imprescindibles para conocer la realidad de la empresa y poder actuar gracias a la información que transmiten a la dirección de la empresa.

Esta información ayuda a las personas que forman parte de la organización a tomar decisiones a consecuencia de los resultados obtenidos. Entre los motivos que existen para realizar inventarios en las empresas encontramos **algunas ventajas** como:

- **Capacidad de dirección:** permiten decidir qué decisión tomar después de ver cuál es la cantidad de stock que posee la empresa. Es decir, si por ejemplo tienen mucho

stock de una colección de ropa y estamos a final de temporada, es posible que se decida rebajarla para intentar venderla de forma más rápida y poder sacar la siguiente.

- **Fluctuaciones de la demanda:** controlar el inventario cada cierto tiempo permite la posibilidad de ver cuándo es la época que más o menos se vende y las sorpresas son menores.
- **Inestabilidad del suministro:** gracias a los inventarios podemos saber en todo momento cuándo vamos a necesitar adquirir nuevos suministros para producir nuestros productos.
- **Descuentos por cantidad:** la compra de materias prima en cantidades más grande disminuye el precio de cada unidad. El control del stock y las necesidades de producción que tenemos nos puede ayudar a reducir los costes.

2.2.2.3 Gestión de Inventario:

(Tributos.net, 2016): Es el conjunto de técnicas, métodos y estrategias, utilizados para administrar los materiales existentes dentro de una empresa y de los cuales depende su actividad económica, los inventarios son de suma importancia dentro de una organización, ya que a través de ellos se pueden obtener las ganancias que la empresa espera en un ejercicio económico.

Se trata de llevar un adecuado control sobre el registro, compras y salidas de inventarios, así como los costes incurridos para transformar la materia prima en un producto terminado, que será posteriormente ofertado en el mercado

2.2.2.4 Papel en la cadena de suministro

Un papel importante que desempeña el inventario en la cadena de suministro es incrementar la cantidad de demanda que puede satisfacer si se tiene el producto listo y disponible para cuando el cliente lo quiera. Es reducir el costo mediante la explotación de las economías de escala.

El inventario se mantiene a lo largo de la cadena de suministro en la forma de materias primas, trabajo en proceso y bienes terminados. Tiene también un impacto significativo en el tiempo de flujo de materiales en la cadena de suministro. (Chopra.S y Meindl, 2013;50)

2.2.2.5 Las Funciones que efectúa el Inventario

(Control de Inventarios, 2012): En cualquier organización, los inventarios añaden una flexibilidad de operación que de otra manera no existiría. En fabricación, los inventarios de producto en proceso son una necesidad absoluta, a menos que cada parte individual se lleve de máquina a máquina y que éstas se preparen para producir una sola parte.

Funciones:

- Eliminación de irregularidades en la oferta
- Compra o producción en lotes o tandas
- Permitir a la organización manejar materiales perecederos
- Almacenamiento de mano de obra

Decisiones sobre inventario:

Hay dos decisiones básicas de inventario que los gerentes deben hacer cuando intentan llevar a cabo las funciones de inventario recién revisadas. Estas dos decisiones se hacen para cada artículo en el inventario:

1. Qué cantidad de un artículo ordenar cuando el inventario de ese ítem se va a reabastecer.
2. Cuando reabastecer el inventario de ese artículo.

2.2.2.6 Tipos De Inventario

Según (Entrepreneur, Plan de Negocios, 2017), define los siguientes tipos de inventarios:

- **Inventario Perpetuo:** Es el que se lleva en continuo acuerdo con las existencias en el almacén, por medio de un registro detallado que puede servir también como mayor auxiliar, donde se llevan los importes en unidades monetarias y las cantidades físicas. A intervalos cortos, se toma el inventario de las diferentes secciones del almacén y se ajustan las cantidades o los importes o ambos, cuando es necesario, de acuerdo con la cuenta física.

Los registros perpetuos son útiles para preparar los estados financieros mensuales, trimestral o provisionalmente. El negocio puede determinar el costo del inventario final y el costo de las mercancías vendidas directamente de las cuentas sin tener que contabilizar el inventario. El sistema perpetuo ofrece un alto grado de control, porque los registros de inventario están siempre actualizados. Anteriormente, los negocios utilizaban el sistema perpetuo principalmente para los inventarios de alto costo unitario, como las joyas y los automóviles; hoy día con este método los administradores pueden tomar mejores decisiones acerca de las cantidades a comprar, los precios a pagar por el inventario, la fijación de precios al cliente y los términos de venta a ofrecer. El conocimiento de la cantidad disponible ayuda a proteger el inventario.

- **Inventario Intermitente:** Es un inventario que se efectúa varias veces al año. Se recurre a él, por razones diversas, no se puede introducir en la contabilidad del inventario contable permanente, al que se trata de suplir en parte.

- **Inventario Final:** Es aquel que realiza el comerciante al cierre del ejercicio económico, generalmente al finalizar un periodo, y sirve para determinar una nueva situación patrimonial en ese sentido, después de efectuadas todas las operaciones mercantiles de dicho periodo.
- **Inventario Inicial:** Es el que se realiza al dar comienzos a las operaciones.
- **Inventario Físico:** Es el inventario real. Es contar, pesar o medir y anotar todas y cada una de las diferentes clases de bienes (mercancías), que se hallen en existencia en la fecha del inventario, y evaluar cada una de dichas partidas. Se realiza como una lista detallada y valorada de las existencias. Inventario determinado por observación y comprobado con una lista de conteo, del peso o a la medida real obtenidos.
- **Inventario Mixto:** Inventario de una clase de mercancías cuyas partidas no se identifican o no pueden identificarse con un lote en particular.
- **Inventario de Productos Terminados:** Todas las mercancías que un fabricante ha producido para vender a sus clientes.
- **Inventario en Tránsito:** Se utilizan con el fin de sostener las operaciones para abastecer los conductos que ligán a la compañía con sus proveedores y sus clientes, respectivamente. Existen porque el material debe moverse de un lugar a otro. Mientras el inventario se encuentra en camino, no puede tener una función útil para las plantas o los clientes, existe exclusivamente por el tiempo de transporte.

- **Inventario de Materia Prima:** Representan existencias de los insumos básicos de materiales que habrán de incorporarse al proceso de fabricación de una compañía.
- **Inventario en Proceso:** Son existencias que se tienen a medida que se añade mano de obra, otros materiales y demás costos indirectos a la materia prima bruta, la que llegará a conformar ya sea un sub-ensamble o componente de un producto terminado; mientras no concluya su proceso de fabricación, ha de ser inventario en proceso.
- **Inventario en Consignación:** Es aquella mercadería que se entrega para ser vendida, pero el título de propiedad lo conserva el vendedor.
- **Inventario Máximo:** Debido al enfoque de control de masas empleado, existe el riesgo que el nivel del inventario pueda llegar demasiado alto para algunos artículos. Por lo tanto se establece un nivel de inventario máximo.
- **Inventario Mínimo:** Es la cantidad mínima de inventario a ser mantenidas en el almacén.
- **Inventario Disponible:** Es aquel que se encuentra disponible para la producción o venta.
- **Inventario en Línea:** Es aquel inventario que aguarda a ser procesado en la línea de producción.
- **Inventario Agregado:** Se aplica cuando al administrar las existencias de un único artículo representa un alto costo, para minimizar el impacto del costo en

la administración del inventario, los artículos se agrupan ya sea en familias u otro tipo de clasificación de materiales de acuerdo a su importancia económica, etc.

- **Inventario en Cuarentena:** Es aquel que debe de cumplir con un periodo de almacenamiento antes de disponer del mismo, es aplicado a bienes de consumo, generalmente comestibles u otros.
- **Inventario de Previsión:** Se tienen con el fin de cubrir una necesidad futura perfectamente definida. Se diferencia con el respecto a los de seguridad, en que los de previsión se tienen a la luz de una necesidad que se conoce con certeza razonable y por lo tanto, involucra un menor riesgo.
- **Inventario de Seguridad:** Son aquellos que existen en un lugar dado de la empresa como resultado de incertidumbre en la demanda u oferta de unidades en dicho lugar.
Los inventarios de seguridad concernientes a materias primas, protegen contra la incertidumbre de la actuación de proveedores debido a factores como el tiempo de espera, huelgas, vacaciones o unidades que al ser de mala calidad no podrán ser aceptadas. Se utilizan para prevenir faltantes debido a fluctuaciones inciertas de la demanda.
- **Inventario de Mercaderías:** Son las mercaderías que se tienen en existencia, aun no vendidas, en un momento determinado.
- **Inventario de Fluctuación:** Estos se llevan porque la cantidad y el ritmo de las ventas y de producción no pueden decidirse con exactitud. Estas fluctuaciones en la

demanda y la oferta pueden compensarse con los stocks de reserva o de seguridad.

Estos inventarios existen en centros de trabajo cuando el flujo de trabajo no puede equilibrarse completamente. Estos inventarios pueden incluirse en un plan de producción de manera que los niveles de producción no tengan que cambiar para enfrentar las variaciones aleatorias de la demanda.

- **Inventario de Anticipación:** Son los que se establecen con anticipación a los periodos de mayor demanda, a programas de promoción comercial o aun periodo de cierre de planta. Básicamente los inventarios de anticipación almacenan horas-trabajo y horas-máquina para futuras necesidades y limitan los cambios en las tasas de producción.
- **Inventario de Lote o de tamaño de lote:** Estos son inventarios que se piden en tamaño de lote porque es más económico hacerlo así que pedirlo cuando sea necesario satisfacer la demanda. Por ejemplo, puede ser más económico llevar cierta cantidad de inventario que pedir o producir en grandes lotes para reducir costos de alistamiento o pedido o para obtener descuentos en los artículos adquiridos.
- **Inventario Estacional:** Los inventarios utilizados con este fin se diseñan para cumplir más económicamente la demanda estacional variando los niveles de producción para satisfacer fluctuaciones en la demanda. Estos inventarios se utilizan para suavizar el nivel de producción de las operaciones, para que los trabajadores no tengan que contratarse o despedirse frecuentemente.

- **Inventario Intermitente:** Es un inventario realizado con cierto tiempo y no de una sola vez al final del periodo contable. Inventario Permanente: Método seguido en el funcionamiento de algunas cuentas, en general representativas de existencias, cuyo saldo ha de coincidir en cualquier momento con el valor de los stocks.
- **Inventario Cíclico:** Son inventarios que se requieren para apoyar la decisión de operar según tamaños de lotes. Esto se presenta cuando en lugar de comprar, producir o transportar inventarios de una unidad a la vez, se puede decidir trabajar por lotes, de esta manera, los inventarios tienden a acumularse en diferentes lugares dentro del sistema.

2.2.2.7 Método de valuación de Inventarios

Existen numerosas bases aceptables para la valuación de los inventarios; algunas de ellas se consideran aceptables solamente en circunstancias especiales, en tanto que otras son de aplicación general.

Las Principales bases de valuación para los inventarios según (Definición ABC, 2016):

- a. Costos identificados: Por las características de ciertos artículos, en algunas empresas es factible que se identifiquen específicamente con su costo de adquisición y/o de fabricación.
- b. Costo Promedio. La forma de determinarlo es sobre la base de dividir el importe acumulado de las erogaciones aplicables en su adquisición, fabricación o preparación, entre el número de artículos adquiridos o producidos.
- c. Primeras Entradas Primeras Salidas. (PEPS). Se basa en la suposición de que los primeros artículos que entren al almacén son las primeras salidas a la producción o al consumo.

- d. Últimas Entradas Primeras Salidas. (UEPS). Este método consiste en que los últimos artículos ya sean materias primas o productos terminados al entrar al almacén son los primeros en salir, ya sea a la producción o a la venta del producto.

Las entidades que utilicen este método de valuación, sus inventarios quedaran costeados a precios más antiguos, mientras que en el estado de resultados su costo estará actualizado y reflejará un mayor costo de ventas.

En el método (PEPS) sucede lo contrario, el inventario queda valuado a costo más alto, mientras que en el estado de resultados el costo de ventas refleja un valor menor.

- e. Detallistas: La forma de valuar sus inventarios mediante este método, parte del precio de venta de los artículos, disminuyéndoles el margen de utilidad bruta para obtener el costo de ventas por grupo de artículos.

Cada entidad debe seleccionar el sistema de costos y el método de valuación de inventarios que más se adecue a sus necesidades y deberá utilizarlo en forma consistente.

2.3 Marco de referencia.

2.3.1 Marco Teórico

a. Proceso Logístico

Para (Bass, 2017): La logística es el marco de planificación usado para el manejo de una organización, para facilitar la distribución del personal, material, servicio, información y flujos de capital. Como proceso, la logística se vuelve más complicada debido a la creciente demanda de información compleja y los sistemas de control de comunicación del ambiente de negocios globales de la actualidad. Un proceso logístico eficiente dentro de una organización utiliza herramientas para analizar y visualizar las complejidades involucradas en la producción. Estas herramientas deben integrar la

información, el inventario, la producción, el almacenaje, el personal, los materiales, el embalaje y la entrega segura de los productos finales.

Un proceso logístico trata de encontrar la mejor solución para fabricar y distribuir los artículos, considerando cómo el mercado usa estos productos. Como parte de este proceso, una empresa debe siempre considerar la ubicación de un producto y analizar los muchos factores asociados con esa ubicación. Esto incluye costos de producción, personal, tiempo y costo requerido para su desconsolidación y las posibilidades de almacenamiento, incluyendo costo y espacio. Como parte de este proceso, una empresa también debe tener en cuenta los factores que afectan la calidad de producción y el transporte entre centros de distribución.

- b. **Inventarios:** Para (Definición ABC, 2017): El inventario es aquel registro documental de los bienes y demás objetos pertenecientes a una persona física, una empresa, una dependencia pública, entre otros, y que se encuentra realizado a partir de mucha precisión y prolijidad en la plasmación de los datos. Documento en el cual se registran los bienes y pertenencias de una empresa, una entidad pública o una casa con la misión de organizarlos, ordenarlos y tenerlos registrados formalmente. Si bien los inventarios son especialmente utilizados a instancias de las empresas o de las dependencias públicas, que como señalamos ya disponen de bienes y otros productos que pertenecen a sus activos, o sea en los rubros comercial y estatal, los inventarios pueden ser usados en diversos contextos y situaciones cuando se quiera ordenar y registrar los elementos disponibles en un lugar con una finalidad determinada.

En el ámbito de la gestión empresarial lo que hace el inventario es registrar el conjunto de los bienes propios y disponibles de una empresa para la venta a sus clientes y que por tanto son considerados como activo corriente.

2.3.2 Marco Conceptual

- **Stock de Seguridad:** es un término empleado en el ámbito de la logística para analizar un nivel de acciones adicionales que se llevan a cabo para reducir el riesgo de desabastecimiento ante las posibles incertidumbres de la oferta y la demanda. Una posible razón de este desabastecimiento puede ser el déficit de envases, productos o materias primas. Unos adecuados niveles de seguridad permiten a las empresas enfocar sus objetivos hacia un determinado sentido. En cierta manera el stock de seguridad es una manera de prepararse ante épocas en las que pueda escasear cierto artículo. (Simple, 2016)
- **Satisfacción del cliente:** Es una medida de cómo los productos y servicios suministrados por una empresa cumplen o superan las expectativas del cliente. La satisfacción del cliente se define como "el número de clientes, o el porcentaje del total de clientes, cuyo reporte de sus experiencia con una empresa, sus productos, o sus servicios (índices de calificación) superan los niveles de satisfacción establecida. (Wikipedia, 2017)
- **Proceso:** Se denomina proceso al conjunto de acciones o actividades sistematizadas que se realizan o tienen lugar con un fin. Si bien es un término que tiende a remitir a escenarios científicos, técnicos y/o sociales planificados o que forman parte de un esquema determinado, también puede tener relación con situaciones que tienen lugar de forma más o menos natural o espontánea. (Definicion ABC, 2017)
- **Logística:** Para (Logistica, Virtual Pro, 2017) la define como: Logística es un término que frecuentemente se asocia con la distribución y transporte de productos terminados; sin embargo, esa es una apreciación parcial, ya que la logística se relaciona con la administración del flujo de bienes y servicios, desde la adquisición de las materias primas e insumos en su punto de origen hasta la entrega del producto terminado en el punto de consumo. De esta forma, todas

aquellas actividades que involucran el movimiento de materias primas, materiales y otros insumos forman parte de los procesos logísticos, al igual que todas aquellas tareas que ofrecen un soporte adecuado para la transformación de dichos elementos en productos terminados: las compras, el almacenamiento, la administración de los inventarios, el mantenimiento de las instalaciones y maquinarias, la seguridad y los servicios de planta (suministros de agua, gas, electricidad, combustibles, aire comprimido, vapor, entre otros).

- **Evaluación:** Se denomina evaluación al proceso dinámico a través del cual, e indistintamente, una empresa, organización o institución académica puede conocer sus propios rendimientos, especialmente sus logros y flaquezas y así reorientar propuestas o bien focalizarse en aquellos resultados positivos para hacerlos aún más rendidores. (Definición ABC, 2017)
- **Documento de transporte hijo:** Corresponde al documento de transporte que expide un agente de carga internacional en desarrollo de su actividad, es prueba de la existencia del contrato de transporte y acredita la recepción de la mercancía objeto de tal contrato por parte del transportador. (Agencia de Aduana Junior Aduanas SA, 2014).
- **Existencias:** Son todos aquellos materiales que una empresa tiene depositados en sus almacenes y que cumplen una serie de funciones específicas dentro de la gestión del aprovisionamiento. Las existencias también se denominan **stock o inventarios**; los dos términos se pueden considerar como sinónimos. (Aprende Economía, 2011)
- **Robo Hormiga:** Para (Foro de Profesionales Latinoamericanos de Seguridad, 2017), El robo perpetrado por agentes externos es conocido como robo hormiga o mecherismo. Es el robo que hace un consumidor en la sala de exhibición de una cadena de retailing. A fin de evitar este tipo de robo, la atención de los empleados debe recaer sobre:

- Cambios de productos sin factura o ticket.
- Bolsas de aluminio escondido debajo de la ropa.
- Carteras y bolsos pequeños
- Coches para bebés
- Diarios

Paraguas cerrados

- Doble forro, bolsillos escondidos
- Escenas montadas para distraer al Personal
- Los empleados deben saber identificar las alertas tempranas; mercadería removida, actitudes sospechosas, descartes o envoltorios rotos (denominados muchas veces como “muertos”) o partes de alarmas removidas son algunas de ellas.
- Muchas veces, el diseño del local en sí genera condiciones propicias para el robo de este tipo, por ejemplo, la existencia de ángulos muertos o estanterías altas (que obstruyen la visión general o parcial del local). Otras veces, las condiciones para la existencia del robo están dadas por la falta de atención hacia la mercadería exhibida, como ser mercadería no alarmada o mercadería desordenada.

- **La Eficiencia y la Eficacia:** Para (Pedagogía y Educación, 2017): La eficiencia se refiere a hacer las cosas bien, es obtener el mejor o máximo rendimiento utilizando un mínimo de recursos. La eficacia, por otra parte, es hacer las cosas de la manera correcta y de esta manera alcanzar el resultado deseado.

La eficiencia se centra en el proceso que se sigue para lograr algo, tomando en cuenta los “medios”; mientras que la eficacia se centra en el logro o alcance final, es decir en los “fines”.

En el caso de la eficacia, se cree en el logro de los objetivos finales, por lo cual, se tienen en cuenta todas las variables que pueden cambiar en el futuro. Por otra parte, en la eficiencia se piensa cómo puede ser el futuro dependiendo de la adición o eliminación de ciertos recursos.

Para ser eficiente se requiere de una disciplina rigurosa. Esto puede conllevar a que las personas se vuelvan muy metódicas, calculadoras o

que sean un tanto inflexibles. Mientras que para ser eficaz se crean estrategias que funcionan a largo plazo, y por esta razón las personas eficaces tienden a ser más adaptables a su entorno y a las circunstancias.

Ya que la eficiencia se trata de hacer las cosas bien, exige documentación y repetición de ciertos pasos. Pero hacer lo mismo una y otra vez puede desalentar o ir en contra de la innovación. Contrario a la eficacia, en la cual se fomenta la innovación, ya que se exige que la persona sea crítica y piense por sí misma; para de este modo poder lograr su mayor objetivo.

Diferencias clave entre eficacia y eficiencia

- La eficiencia se centra en los medios, mientras que la eficacia se enfoca en los fines.
 - Eficiencia es hacer las cosas bien, pero eficacia es hacer las cosas correctas.
 - La eficacia visualiza las cosas a largo plazo, mientras que la eficiencia se limita a la situación actual.
-
- **Rentabilidad:** Para (Economipedia, 2015): La rentabilidad hace referencia a los beneficios que se han obtenido o se pueden obtener de una inversión que hemos realizado previamente. Tanto en el ámbito de las inversiones como en el ámbito empresarial es un concepto muy importante porque es un buen indicador del desarrollo de una inversión y de la capacidad de la empresa para remunerar los recursos financieros utilizados.
 - **Rentabilidad económica:** Hace referencia a un beneficio promedio de la empresa por la totalidad de las inversiones realizadas. Se representa en porcentaje.
La rentabilidad económica compara el resultado que hemos obtenido con el desarrollo de la actividad de la empresa con las inversiones que hemos realizado para obtener dicho resultado. Obtenemos un resultado al que todavía no hemos restado los intereses, gastos ni impuestos.

El cálculo de la rentabilidad económica de una empresa puede descomponerse en el rendimiento conseguido por unidad monetaria invertida. Este ratio es conocido por sus siglas en inglés, ROA que responden a *return on assets*. Es el resultado de multiplicar el margen de beneficios por la rotación del activo, es decir, el margen que obtenemos de la venta de un producto o servicio por las veces que lo vendemos.

Como cada actividad, para aumentar la rentabilidad económica, cada empresa tendrá que adoptar la mejor estrategia para su negocio. Una manera de aumentar la rentabilidad económica es aumentando los precios de venta y reduciendo los costes, aunque como hemos dicho, esto no lo podemos aplicar a todas las actividades económicas. Por ejemplo, si nos encontramos ante un negocio que se enfrenta a mucha competencia en precios, no podrá subir los precios sino que tendrá que aumentar las ventas. Recordemos que la rentabilidad económica la obtenemos de dos variables el margen de beneficio y el número de ventas. Si no podemos subir el margen, tendremos que subir el número de ventas.

- **Rentabilidad financiera:** Por otro lado, la rentabilidad financiera (ROE, *return on equity*) hace referencia al beneficio que se lleva cada uno de los socios de una empresa, es decir, el beneficio de haber hecho el esfuerzo de invertir en esa empresa. Mide la capacidad que posee la empresa de generar ingresos a partir de sus fondos. Por ello, es una medida más cercana a los accionistas y propietarios que la rentabilidad económica.

En términos de cálculo es la relación que existe entre el beneficio neto y el patrimonio neto de la empresa. Hay tres maneras de mejorar la rentabilidad financiera: aumentando el margen, aumentando las ventas o disminuyendo el activo, o aumentar la deuda para que así la división entre el activo y los fondos propios sea mayor.

- **Rentabilidad social:** No debemos olvidarnos tampoco, del concepto de rentabilidad social. Éste hace referencia a

los beneficios que puede obtener una sociedad de un proyecto o inversión de una empresa. Es independiente del concepto de rentabilidad económica ya que un proyecto puede ser rentable socialmente pero no serlo económicamente para el inversor. Normalmente es un concepto que se aplica en la construcción de infraestructuras en una sociedad. Por ejemplo, la construcción de una carretera será rentable socialmente si los ciudadanos ahorran en tiempo, comodidad y precio al utilizar la nueva carretera y no otra.

- **Medición de Costo Histórico**

1. **Coste histórico:** Los activos se registran por el monto de efectivo o equivalentes de efectivo pagados, o por el valor justo del activo entregado a cambio en el momento de la adquisición. Los pasivos se registran por el valor del producto recibido a cambio de incurrir en la obligación o, en algunas circunstancias (por ejemplo, impuesto a la renta por pagar) por los montos de efectivo o equivalentes de efectivo que se espera pagar para extinguir la correspondiente obligación.
2. **Valor Razonable:** Los activos se registran contablemente por el monto de efectivo o equivalentes de efectivo que podrían ser obtenidos, en el momento presente, en la venta no forzada de los mismos. Los pasivos se registran a sus valores de liquidación, esto es, los montos sin descontar de efectivo o equivalentes de efectivo, que se espera pagar por las obligaciones en el curso normal de las operaciones.
3. **Valor Actual:** Los activos se registran contablemente al valor actual, descontando las futuras entradas netas de efectivo que se espera genere la partida en el curso normal de las operaciones. Los pasivos se registran por el valor actual, descontando las salidas netas de efectivo que se necesitarán para pagar las obligaciones, en el curso normal de las operaciones.
4. **Costo Corriente:** Los activos se llevan contablemente por el monto de efectivo, o equivalentes de efectivo, que debería pagarse si se adquiriese en la actualidad el mismo activo u otro de similares

características. Los pasivos se registran al monto de efectivo o equivalente de efectivo que se requiere para liquidar la obligación al momento presente.

2.3.3 Marco Histórico:

2.3.3.1 La Logística

Para (Aleman, 2014:13-16) describe a la evolución de la logística así: La primera comenzó a partir del año 1950 y terminó en el año 1964, a esto llama “Origen y una nueva dirección”. En los años de Post guerra, la proliferación de productos y la comercialización sin orden, forzaron a los administradores a buscar nuevas formas que ayudaran a controlar los costos de distribución.

La administración de la distribución física nació como una reacción frente al problema de la falta de control en la distribución física en el mercado, considerando que los costos de la distribución van entre el 10 y 30 % de las ventas. El reto de esa época estuvo orientado hacia el concepto de la distribución física.

La época que empezó en el año 1965, como “Los años de la maduración del manejo de materiales y distribución física”. El énfasis puesto en el servicio al cliente durante este periodo fue el factor más importante en la maduración de la administración de la distribución física y de la logística.

Así mismo los responsables de la distribución física comenzaron a tener voz en la toma de decisiones sobre los inventarios, se reconoció que una operación logística bien administrada podría tener efectos positivos en el flujo de efectivos, puesto que reducía la longitud del ciclo de procesamiento de los pedidos y por tanto acortaba el tiempo de recuperación de las cuentas por cobrar. También en este periodo ocurrió la integración del

manejo de materiales y la distribución física. Entre los acontecimientos que dejaron huella en esa época estuvo el reconocimiento del significado de “administración logística”. Aparece el proceso de planeación y control eficiente y efectivo en costo del flujo y almacenamiento de materias primas de los inventarios de productos en proceso y terminados, así como del flujo de la información respectiva desde el punto de origen hasta el punto de consumo, con el propósito de cumplir con los requerimientos de los clientes, por tanto se incluye los flujos tanto internos como externos de materiales.

En esta función están incluidas las siguientes actividades: Transportes, procesamientos de órdenes de trabajo y operaciones relacionadas con el centro de la distribución, control de inventarios, compras, producción, ventas y servicios al cliente.

Otros acontecimientos de la época: fueron la identificación y análisis de los roles alternativos de la logística dentro de la empresa, es decir, ir logrando roles protagónicos como es medir con precisión los impactos de la distribución física en las ventas.

El concepto de Logística en los años 80:

- Modelo de optimización de los procesos que componen la cadena de suministro.
- Despegue del mercado de cadena de suministros.
- Tecnología: Uso del teléfono y en forma incipiente correo electrónico.

En los años 90 el concepto de Logística se amplió:

- Migración o un modelo de optimización de los procesos internos de manera integrada, desde el abastecimiento, a la distribución y al cliente final.

- Tercerización de capacidades de cadena de suministros, así como el transporte y el almacenamiento.
- Tecnología: Auge de los Software específicos de cadena de suministros y de herramientas relacionadas como catálogos electrónicos y mercados virtuales.

En el siglo XXI: concepto de Logística:

- Modelo de integración sincronizada de la cadena de suministro desde el proveedor de origen hasta el consumidor final.
- Alianzas estratégicas para el manejo de cadena de suministros de una manera integrada.
- La gestión de cadena de suministros se convierte en un elemento clave en la estrategia de las compañías.
- Incremento en la complejidad de la gestión de la cadena de suministros.
- Ventaja competitiva, oportunidad de impulso logístico, servicio a la medida, relaciones con clientes.
- Administración de relaciones con el cliente CRM (Customer Relation SHIP Managemet), generar la distinción competitiva mediante procesos de adquisición, retención, crecimiento y desarrollo de clientes, centrados en la creación de valor.
- Estrategia del ECR (Efficient Customer Response), respuesta eficiente al consumidor. La estrategia conjunta de fabricantes y distribuidores para trabajar juntos y dar más valor a la cadena de suministros satisfaciendo así las necesidades del consumidor.
- Gran crecimiento del mercado logístico.
- Tecnología: Uso de Internet y de tecnologías de integración de sistemas para optimizar las relaciones de la cadena de suministros.

2.3.3.2 Inventario

- El inventario comenzó en la antigüedad, cuando los pueblos, debido a las épocas de escasez, deciden almacenar grandes cantidades de alimentos, para hacer frente a ellas; así se idea un mecanismo de control para su reparto.
- Se pensaba en tener un inventario suficiente e imprimirle cierta dinámica. Se empezó a hablar de flujo de inventarios. Ya se calculaba el índice de rotación de inventarios ($\text{Ventas (Consumo) / Valor Inventario Promedio}$) y posteriormente la velocidad del inventario. Incluso, se llegó a estudiar la forma de tener cero inventarios.
- Hoy en día se emplean diferentes procesos y sistemas que facilitan la realización de los inventarios. Se cree que los inventarios son un método o procedimiento que ayuda a tener un control de las mercancías y a llevar un orden en la empresa.
- En conclusión los inventarios aparecieron con la necesidad que tuvo el hombre de almacenar y llevar un orden o control en sus bienes para poder sobrevivir en las épocas de escasez.
- Se requería mantener un inventario suficiente con el fin de no parar ningún proceso ni agotar un producto terminado. Se tenían altos márgenes de rentabilidad y se justifica tener altos niveles de inventario, con dos elementos a favor:
 - Altos índices de inflación.
 - Restricción a las importaciones.
- Se compra con más facilidad y los índices de inflación son bajos. Algunas empresas se aceleraron e incrementaron sus niveles de inventarios. Se acrecentó el problema que hoy tienen muchas organizaciones: Excesos de inventarios.

Nombrando a Chiavenato en su libro *Iniciación a la Administración de Materiales* “Existencias es la composición de materiales que no se utilizan momentáneamente en la empresa, pero que necesitan existir en función de las futuras necesidades”

De acuerdo con P.J.H. Baily, se mantienen inventarios por dos razones de economía y por razones de seguridad. Económicamente, existieran ahorros al fabricar o comprar en cantidades superiores, tanto en el trámite de pedidos, procesamiento y manejo, así como ahorros por volumen. Es decir, los inventarios de seguridad previenen fluctuaciones en la demanda o entrega, protegiendo a la empresa de elevados costos por faltantes.

El problema de los inventarios es que su nivel no debe ser tan alto que represente un costo externo al tener paralizado un capital que podría emplearse con provecho, de igual forma, demasiado poco provocaría que la empresa produzca sobre pedido, situación igualmente desfavorable puesto que debe satisfacer inmediato las demandas de los clientes.

2.4 Hipótesis.

2.4.1 Hipótesis General:

El proceso logístico mejorará el nivel de inventarios de la Empresa H y M Almacenes Generales S.R.L, si es que utiliza o aplica todos los factores que lo integran.

2.4.2 Hipótesis Específicos:

- a. La empresa H y M Almacenes Generales SRL aplica el proceso logístico integrado por los siguientes factores: recepción, almacenamiento, preparación de pedidos y despacho.
- b. Los inventarios existentes en la empresa H y M Almacenes Generales S.R.L son de nivel inadecuado porque no tiene un control formal de las existencias.
- c. Los factores: Recepción, almacenamiento, preparación de pedidos y despacho que son factores del proceso logístico influyen en igual magnitud en el nivel de inventarios en la Empresa H y M Almacenes Generales S.R.L.
- d. Los clientes manifiestan un grado medio de satisfacción respecto al proceso logístico de la Empresa H y M Almacenes Generales S.R.L.

2.5 Variables.

2.5.1 Identificación de las variables.

2.5.1.1 Variable independiente:

Proceso logístico

2.5.1.2 Variable dependiente:

Nivel de inventarios

2.6 Definición de las Variables.

2.6.1 Definición conceptual:

a. Procesos logísticos: “La logística es el proceso de planear, implementar, controlar el flujo y el almacenamiento eficiente de materias primas, productos en proceso, bienes terminados y la información relacionada desde el punto de origen hasta el punto de consumo con el propósito de satisfacer las necesidades de los consumidores”. (Porter, 1985)

b. Nivel de Inventarios: (Cano Hincapié, 2010): Una buena administración de inventarios debe proveer los materiales y suministros que las operaciones vayan requiriendo y al mismo tiempo minimizar la inversión de inventarios, las pérdidas como consecuencia de la caída en desuso de ciertos materiales, stock deteriorados y pérdidas de ventas al no contar con un nivel adecuado de existencias.

2.6.2 Definición operacional

La variable procesos logísticos se operacionalizará definiendo la variable, estableciendo las dimensiones de las mismas con los indicadores que estipulemos, el mismo que será detallado en el numeral 2.7 del presente estudio.

La variable nivel de inventarios se operacionalizará definiendo la variable y estableciendo las dimensiones de las mismas con sus indicadores que estipulemos, el mismo que será detallado en el numeral 2.7 del presente estudio.

2.7 Operacionalización de las variables:

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL DE LA VARIABLE	DIMENSION	INDICADORES	INSTRUMENTOS
Proceso logístico	“La logística es el proceso de planear, implementar, controlar el flujo y el almacenamiento eficiente de materias primas, productos en proceso, bienes terminados y la información relacionada desde el punto de origen hasta el punto de consumo con el propósito de satisfacer las necesidades de los consumidores”. (Porter, 1985)	Recepción	1.Control y gestión del ingreso de mercadería al almacén 2.Compra locales 3. Verificación física y documentaria.	Encuesta
		Almacén	1.Identificación de la mercadería 2.Ubicación y espacio físico	
		Control de Inventarios	1. La existencia de los stocks 2. Los movimientos mercadería.	
		Preparación de Pedidos (Picking)	1.Selección de la mercadería.	
		Despacho	1.Gestionar la salida de la mercadería	
Nivel de inventarios	(Cano Hincapié, 2010): Una buena administración de inventarios debe proveer los materiales y suministros que las operaciones vayan requiriendo y al mismo tiempo minimizar la inversión de inventarios, las perdidas como consecuencia de la caída en desuso de ciertos materiales, stock deteriorados y perdidas de ventas al no contar con un nivel adecuado de existencias.	Capacidad de dirección	1. Decisión en base a la cantidad de stock de la mercadería.	Encuesta
		Fluctuaciones de la demanda	1.Control frecuente de inventario	
		Inestabilidad del suministro	1. La adquisición de suministros nuevos	
		Descuentos por cantidad	1.Compra de mercadería en cantidades para disminuir el precio	

2.8 Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLE
¿Cómo el proceso logístico mejoraría el nivel de inventarios de la empresa H y M Almacenes Generales S.R.L.?	Determinar la manera en que el proceso logístico mejoraría el nivel de inventarios de la Empresa H y M Almacenes Generales S.R.L.	H1: El proceso logístico mejorará el nivel de inventarios de la Empresa H y M Almacenes Generales S.R.L, si es que utiliza o aplica todos los factores que lo integran.	Variable Independiente: Proceso logístico Variable dependiente: Nivel de inventarios
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicos	
¿Qué factores del proceso logístico aplica la empresa H y M Almacenes Generales S.R.L.?	Identificar qué factores del proceso logístico aplica la Empresa H y M Almacenes Generales S.R.L.	La empresa H y M Almacenes Generales SRL aplica el proceso logístico integrado por los siguientes factores recepción, almacenamiento, preparación de pedidos y despacho.	
¿Cuál es el nivel de inventarios existentes en la empresa H y M Almacenes Generales S.R.L.?	Medir el nivel de inventarios existentes en la Empresa H y M Almacenes Generales S.R.L.	Los inventarios existentes en la empresa H y M Almacenes Generales S.R.L son de nivel inadecuado porque no tiene un control formal de las existencias.	
¿Cuáles son los factores del proceso logístico que más influyen en el nivel de inventarios de la empresa H y M Almacenes Generales S.R.L.?	Determinar los factores del proceso logístico que más influyen en el nivel de inventarios de la Empresa H y M Almacenes Generales S.R.L.	Los factores: recepción, almacenamiento, preparación de pedidos y despacho, que son factores del proceso logístico, influyen en igual magnitud en el nivel de inventarios en la Empresa H y M Almacenes	
¿Cuál es el grado de satisfacción de los clientes respecto al proceso logístico en la Empresa H y M Almacenes Generales S.R.L.?	Determinar el grado de satisfacción de los clientes respecto al proceso logístico en la Empresa H y M Almacenes Generales S.R.L.	Los clientes manifiestan un grado medio de satisfacción respecto al proceso logístico de la Empresa H y M Almacenes Generales S.R.L.	

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Tipo de investigación:

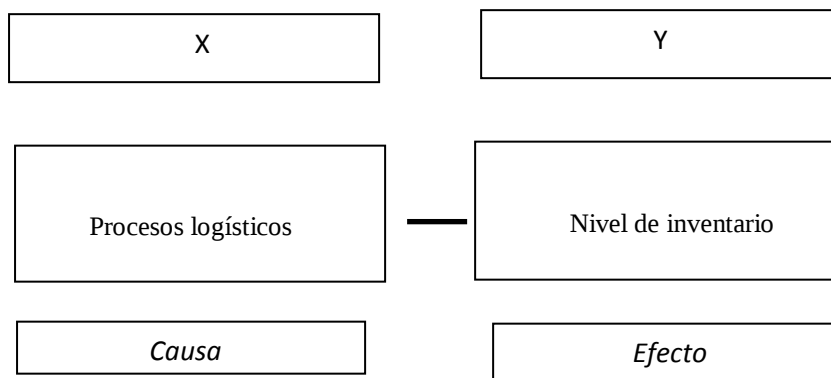
Descriptiva – Correlacional

3.1.1 Descriptiva: Porque los investigadores van a identificar y describir el proceso logístico que utiliza la empresa para optimizar sus inventarios en el distrito de Cajamarca.

3.1.2 Correlacional: Porque a partir de la recolección y análisis de datos cuantitativos, permitirá establecer la relación entre las variables cuantitativas: el proceso logístico y en el nivel de inventarios.

3.2 Diseño de Investigación / contrastación de la hipótesis.

La presente investigación corresponde al diseño **no experimental**; debido a que no se manipularán las variables en estudio y **transversal** porque se va a recolectar los datos a través de las técnicas adecuadas para luego procesar la información y llegar a conclusiones que permitirán aceptar o rechazar la hipótesis.



3.3 Población y Muestra.

La población está conformada por los trabajadores administrativos de la Empresa H Y M Almacenes Generales S.R.L y como receptores a los clientes.

3.3.1 Población

La población de la presente investigación la constituyen los trabajadores de la empresa H y M Almacenes Generales S.R.L y los clientes.

3.3.2 Muestra

La muestra está conformada por la población del distrito de Cajamarca, tomaremos como base de datos los que nos da las oficinas del INEI.

Para este caso nuestra población según el INEI (CEPAL/CELADE Redatam + SP 20/11/2017) del distrito de Cajamarca según edad de 15 a 65 años existen 102432 personas, de las cuales se tomara como población para el cálculo de la muestra a 530 personas que son clientes de la empresa. Por lo tanto utilizaremos la fórmula estadística para poblaciones finitas.

Muestra para la población:

$$n = \frac{N \times Z_{\alpha}^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_{\alpha}^2 \times p \times q}$$

Donde:

n = muestra

N = Tamaño de la población

Z = Nivel de confianza

p = Probabilidad de éxito

q = Probabilidad de fracaso

d = Precisión

Datos:

n = ?

N = 102432

Z = 0.95 ---- 1.96 

p = 0.95

q = 0.05

d = 0.04

Nivel de confianza	Z _{alfa}
99.7%	3
99%	2,58
98%	2,33
96%	2,05
95%	1,96
90%	1,645
80%	1,28
50%	0,674

Fuente: Elaboración propia

$$\text{Tamaño de Muestra} = \frac{530 \times (1.96)^2 \times 0.95 \times 0.05}{(0.04)^2 \times (102432 - 1) + (1.96)^2 \times 0.95 \times 0.05}$$

Tamaño de Muestra = 94

Muestra de los trabajadores: La empresa H y M Almacenes Generales S.R.L cuenta con 20 trabajadores, quienes forman parte de la población interna de la empresa.

3.4 Materiales, técnicas e instrumentos de recolección de datos.

3.4.1 Materiales

Los datos serán recolectados de la documentación de la empresa, utilización de computadoras, lapiceros, papel bond.

3.4.2 Técnicas

Encuesta: Se utilizará esta técnica para el desarrollo de la investigación y vamos a utilizar dos tipos de encuesta: la primera estará dirigida a los trabajadores de la empresa y la segunda a los clientes.

3.4.3 Instrumentos

- Cuestionario: Está compuesto de un conjunto de preguntas que están dirigidos a los trabajadores de la empresa y a los clientes tratando que cada uno de los ítems reflejen los indicadores de estudio. Están redactadas de manera sencilla para que sean comprendidas con facilidad por parte de los encuestados.

3.5 Validación y confiabilidad de los instrumentos.

Se creó un cuestionario dirigido a los trabajadores y clientes de la Empresa para su posterior verificación y se sometió a una prueba piloto, para ello se utilizó el programa estadístico SPSS facilitándonos así la realización de cuadros estadísticos lo que servirá para realizar la disputa de los resultados y elaborar las conclusiones y recomendación de nuestra investigación.

Se tomará con un margen de error del 8% que es un valor que es razonable y se encuentra dentro de los límites permitidos, dentro de la investigación metodológica.

La confiabilidad denota estabilidad y constancia de los puntajes, esperando que no presenten variaciones significativas en el curso de una serie de aplicaciones con el mismo instrumento coeficiente ALFA DE CRONBACH, en nuestra investigación se elaboró el siguiente cuadro utilizando el programa SPSS, el mismo que determinó valores que oscilan entre cero (0) y uno (1), aplicable a escala de varios valores posibles, cuya fórmula que determinó el grado de consistencia y precisión, es:

Escala de Valores	
-1 a 0	No es confiable
0.01 a 0.49	Baja confiabilidad
0.5 a 0.75	Moderada confiabilidad
0.76 a 0.89	Fuerte Confiabilidad
0.9 a 1	Alta Confiabilidad

Cuyo resultado de la aplicación del estadígrafo es de 0.91, considerándose como una alta confiabilidad y aceptable, resultado que se presenta en el siguiente cuadro.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.91	26

Asimismo se tuvo en cuenta la valoración de los expertos, cuya trayectoria se caracteriza por una larga experiencia en temas referidos a procesos logísticos y control de inventarios, desde el punto de vista de la actividad científico-investigativa y profesional de preferencia en las ciencias contables, económicas y administrativas.

Cuyo resultado de los tres expertos, considerando la validación sobre el total de preguntas es:

Experto	Datos	Calificación
Mg. Cacho Gutiérrez Roberto	24/26	0.923
Mg. Rodríguez Castillo Lennin	22/26	0.846
Mg. Barboza Chuquilín Nixon A	25/26	0.961
Promedio		0.91

Cuyo estadígrafo es de 0,91 considerado con la tabla de alfa de conbrach, es una fuerte confiabilidad.

3.6 Métodos y procedimientos para la recolección de datos.

Los instrumentos elaborados y validados, que se han utilizado para la presente investigación, serán aplicados a los trabajadores, de las diferentes áreas de la empresa H y M Almacenes Generales S.R.L., así como a los clientes que hacen uso de los bienes que en esta empresa se ofertan, clientes que oscilan entre las edades de 15 hasta los 65 años de edad, considerando que, son las personas que se encuentran dentro de este intervalo, las que concurren con mayor frecuencia a dicho establecimiento.

3.7 Análisis estadísticos y representación de los resultados.

Toda la información recolectada, a partir de los datos obtenidos por la aplicación del cuestionario y demás técnicas, será tabulada, haciendo uso del Programa Estadístico SPSS (Statistical Package for Social Sciences), del modelo de correlación de Pearson, con el cual, determinamos un nivel de confianza del 92%.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 Presentación y análisis de la Información (en tablas y gráficos)

4.1.1 Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Empresa H y M Almacenes Generales SRL.

Tabla N° 01: Sexo de los trabajadores.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Hombre	9	45,0
	Mujer	11	55,0
	Total	20	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado en el mes de Noviembre 2017

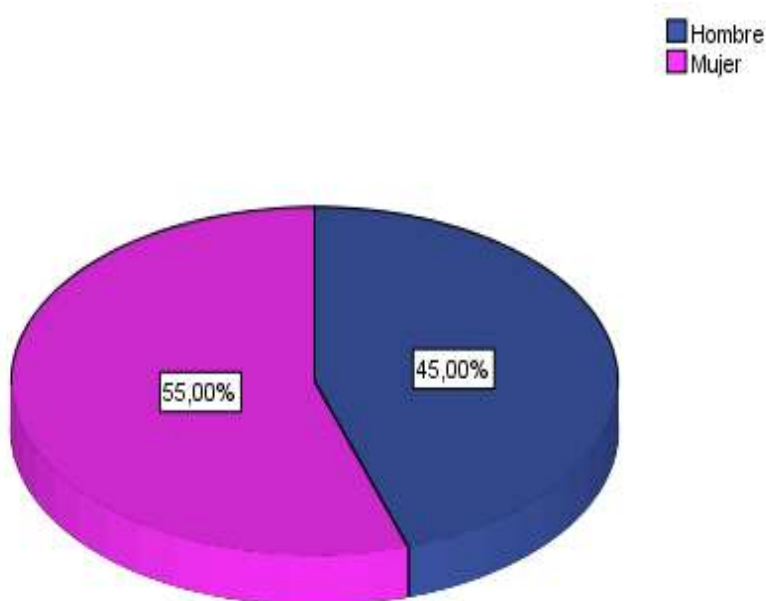


Gráfico N°01: Se puede observar que el 55% son de sexo femenino y el 45% son de sexo masculino.

Tabla N° 02: Tabla de Edades

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	18 - 30 años	6	30,0
	31 - 45 años	10	50,0
	46 - 60 años	2	10,0
	Más de 61 años	2	10,0
	Total	20	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado en el mes de Noviembre 2017

Edad de los Trabajadores

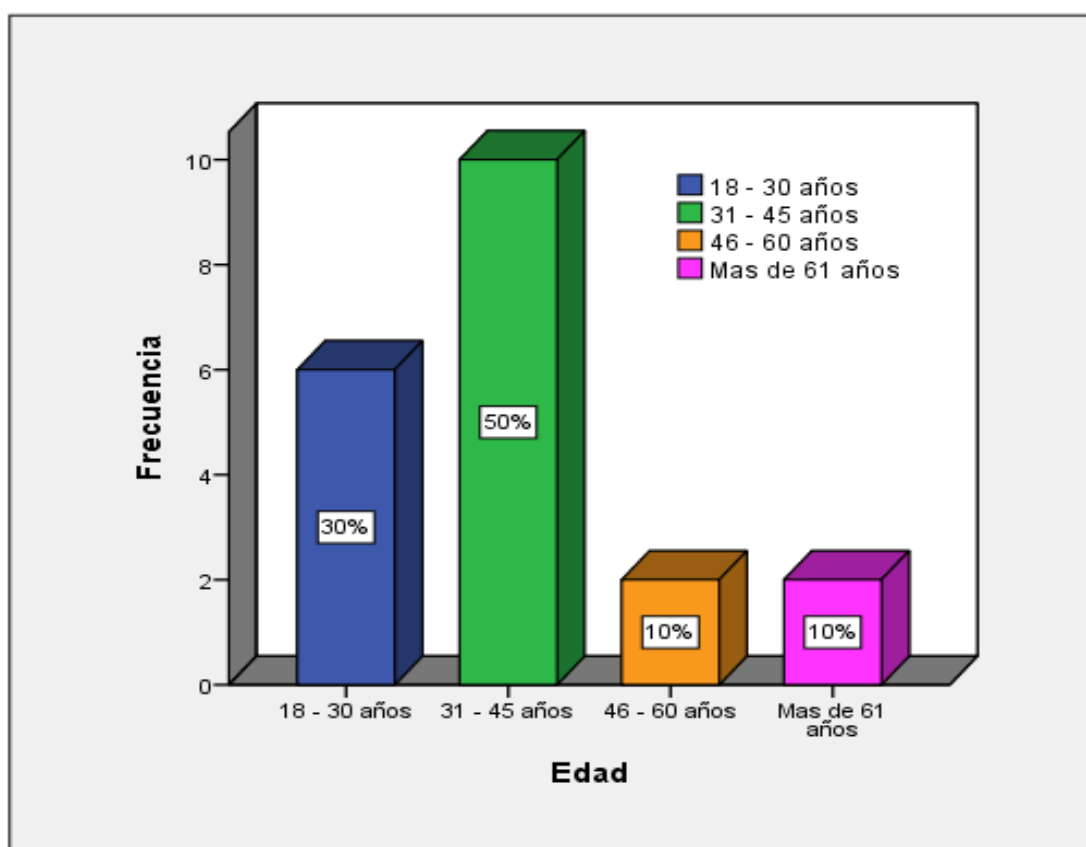


Gráfico N° 2: Se puede observar que el 50% de los trabajadores su edad oscila entre los 31 a 45 años, un 30% son trabajadores que cuentan con una edad de 18 – 30 años y 10% son aquellos trabajadores que cuentan con una edad de 46 años a más.

Tabla N° 03: Tabla de Domicilio

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Urbanización	12	60,0
	Barrio	8	40,0
	Total	20	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado en el mes de Noviembre 2017

Domicilio de los Trabajadores

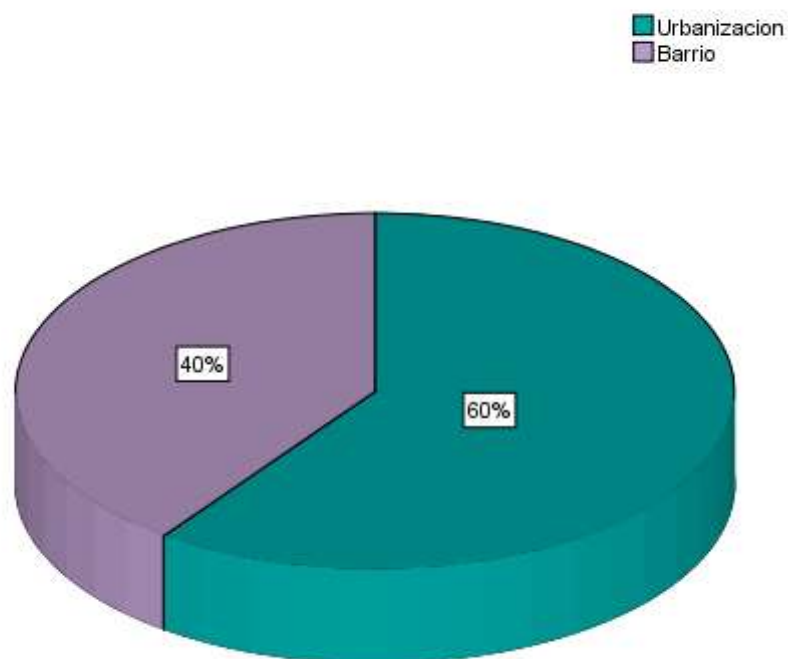


Gráfico N° 03: Se puede observar que el 60% residen en una urbanización y el 40% residen en algún barrio.

Tabla N° 04: Tabla de Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Casado	3	15,0
	Soltero	9	45,0
	Conviviente	8	40,0
	Total	20	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado en el mes de Noviembre del 2017

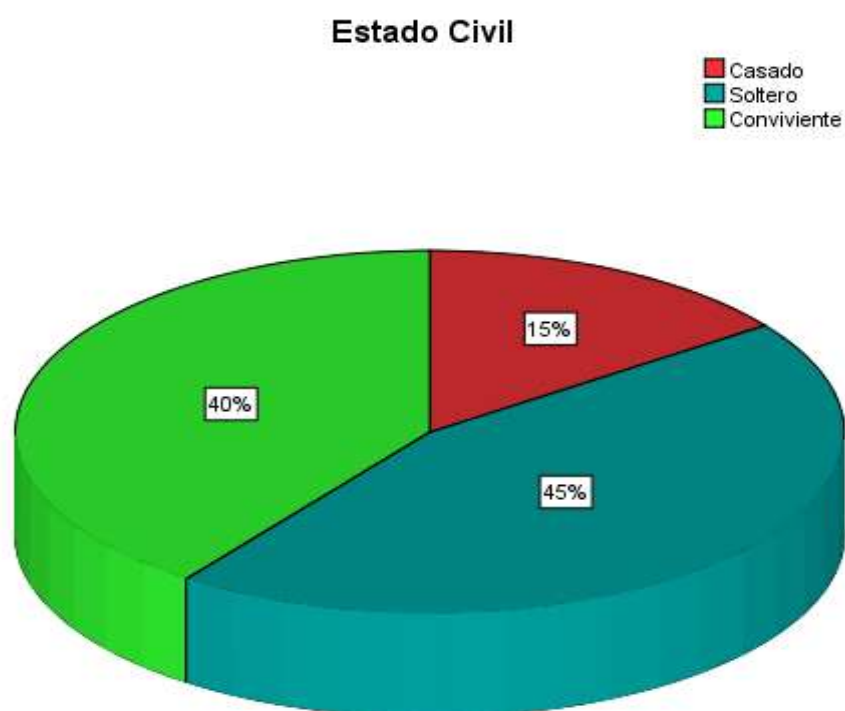


Gráfico N° 04: Se puede observar que el 45% son solteros, el 40% son convivientes y el 15% son casados.

Tabla N° 05: Grado de Instrucción

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Primaria	,00	,00
	Secundaria	4	20,0
	Técnico	10	50,0
	Universitario	6	30,0
	Total	20	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado en el mes de Noviembre 2017

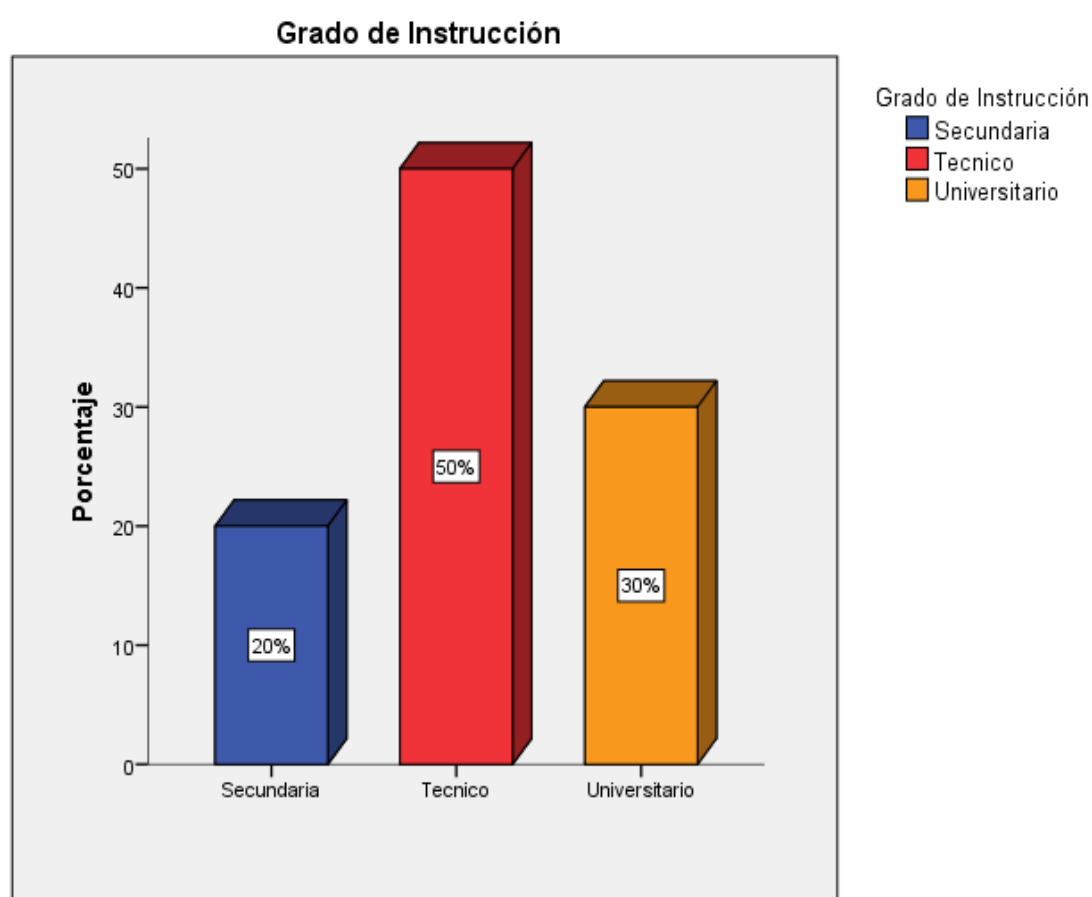


Gráfico N° 05: Se puede observar que el 50% son técnicos, el 30% son universitarios y el 20% son estudiantes de secundaria.

Tabla N° 06: Conoce usted, ¿Si existe alguna persona encargada de la logística dentro de la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Si	17	85,0
	No	3	15,0
	Total	20	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado en el mes de Noviembre 2017

Conoce usted. ¿si existe alguna persona encargada de la logística dentro de la empresa?

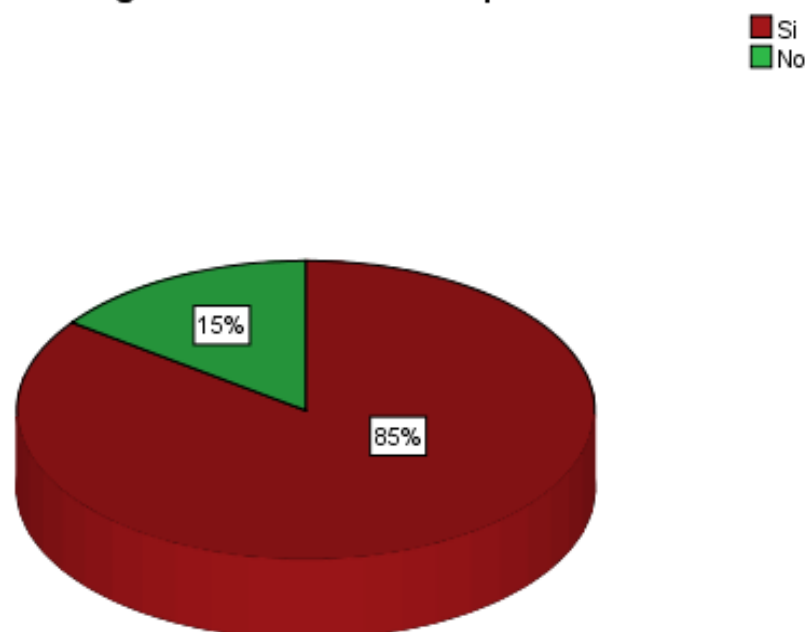


Gráfico N° 06: Se puede observar que el 85% indican que si hay una persona encargada de la logística y el 15% indican que no hay una persona encargada de la logística.

Tabla N° 07: ¿Qué tan importante cree que es el conocimiento de un proceso logístico dentro de una empresa?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy Poco	,00	,00
	Poco	,00	,00
	Regular	2	10,0
	Muy Importante	18	90,0
	Total	20	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado en el mes de Noviembre 2017

¿Qué tan importante cree que es el conocimiento de un proceso logístico dentro de una empresa?

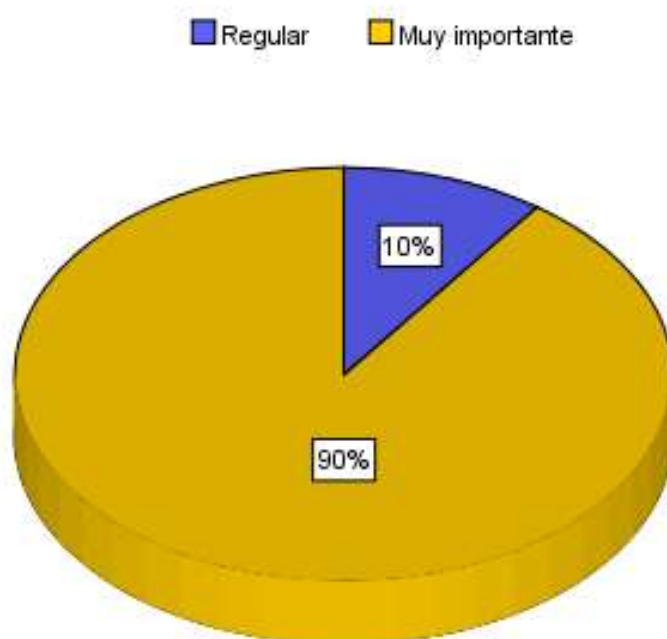


Gráfico N° 07: Se puede observar que el 90% indican que es muy importante y el 10% indican que es regular.

Tabla N° 08: ¿Cree usted que el proceso logístico es un aspecto que su empresa considera importante?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Si	12	60,0
	No	4	20,0
	Desconoce	4	20,0
	Total	20	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado en el mes de Noviembre 2017

¿Cree usted que el proceso logístico es un aspecto que su empresa considera importante?

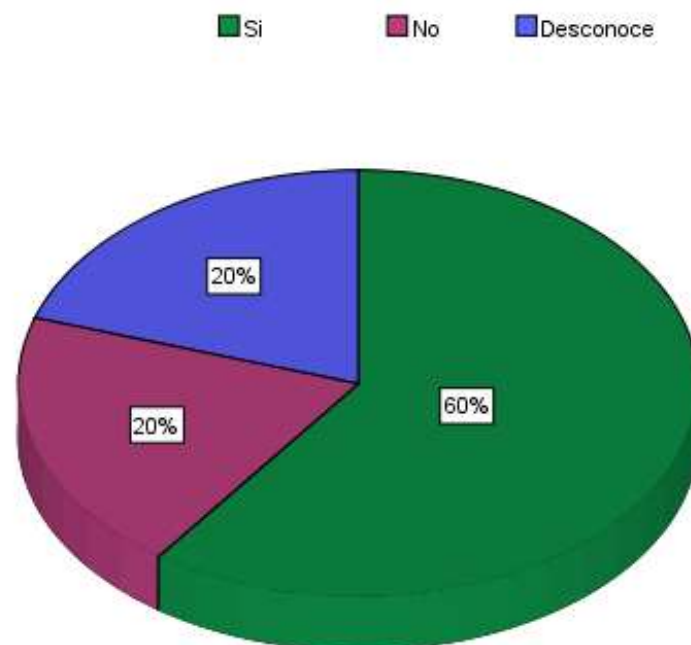


Gráfico N° 08: Se puede observar que el 60% indican si es importante, el 20% indican que no es importante y el 20% desconocen de la importancia.

Tabla N° 09: ¿Conoce si en la Empresa H y M Almacenes Generales SRL se realiza un control de sus ingresos de mercadería al almacén?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Si	15	75,0
	No	3	15,0
	Desconoce	2	10,0
	Total	20	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado en el mes de Noviembre 2017

¿Conoce si en la empresa H y M Almacenes Generales SRL se realiza un control de sus ingresos de mercadería al almacén?

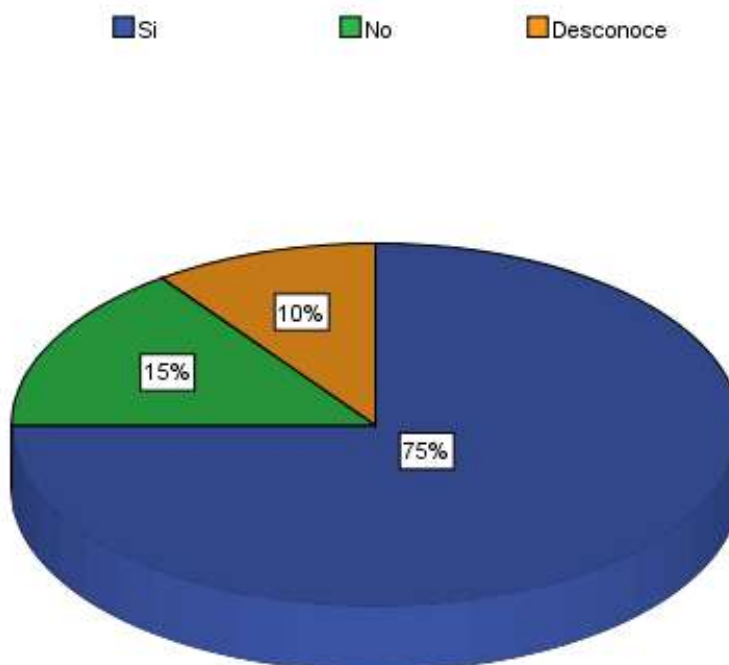


Gráfico N° 09: Se puede observar que el 75% indican si se realiza un control, el 15% indican que no hay un control y el 10% desconocen del control.

Tabla N° 10: ¿Sabe usted de donde procede la mercadería adquirida?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ámbito Local	2	10,0
	Ámbito Nacional	17	85,0
	Ámbito Internacional	,00	,00
	No sabe	1	5,0
	Total	20	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado en el mes de Noviembre 2017

¿Sabe usted de donde procede la mercadería adquirida?

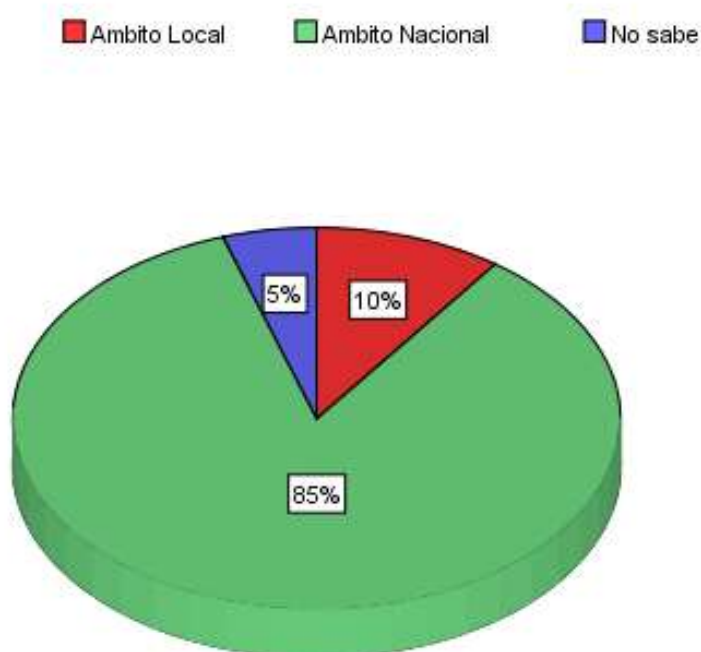


Gráfico N° 10: Se puede observar que el 85% indican que procede del ámbito nacional, el 10% indican que procede del ámbito local y el 5% no saben la procedencia.

Tabla N° 11: Al momento de la recepción de la mercadería, el responsable:

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Verifica el estado general de la mercadería únicamente	3	15,0
	Verifica el estado general de la mercadería y hace control cuantitativo frente a la factura/guía de remisión	16	80,0
	No verifica 1 y 2	1	5,0
	Total	20	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado en el mes de Noviembre 2017

Al momento de la recepción de la mercadería, el responsable:

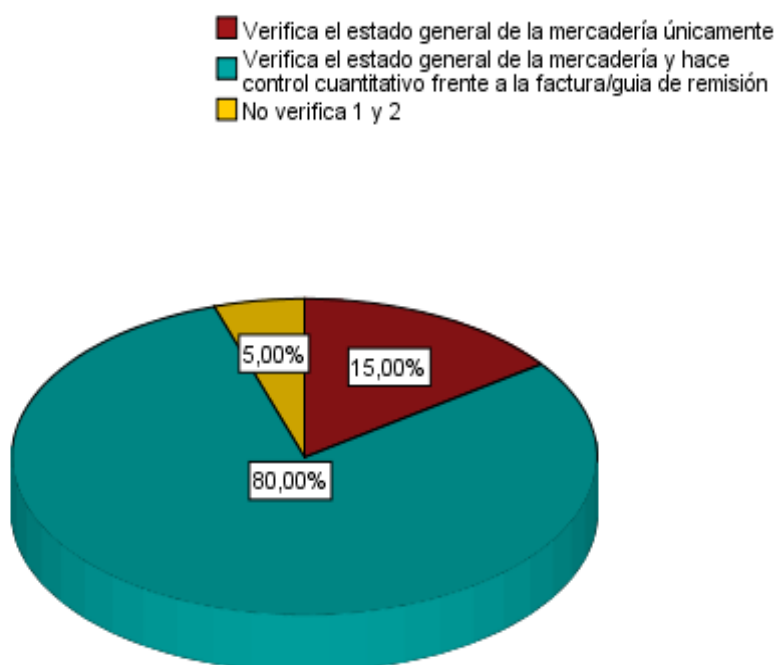


Gráfico N°11: Se puede observar que el 80% indican que verifica el estado general de la mercadería y hace control cuantitativo frente a la factura o guía de remisión, el 15% indican que solo verifica el estado general de la mercadería y el 5% indican que no verifica ni 1 y 2

Tabla N° 12: ¿Cree usted que la mercadería está bien identificada en el almacén?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Si	4	20,0
	Si, con algunas deficiencias	10	50,0
	No se ha contemplado aún	5	25,0
	Ninguna a las Anteriores	1	5,0
	Total	20	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado en el mes de Noviembre 2017

¿Cree usted que la mercadería está bien identificada en el almacén?

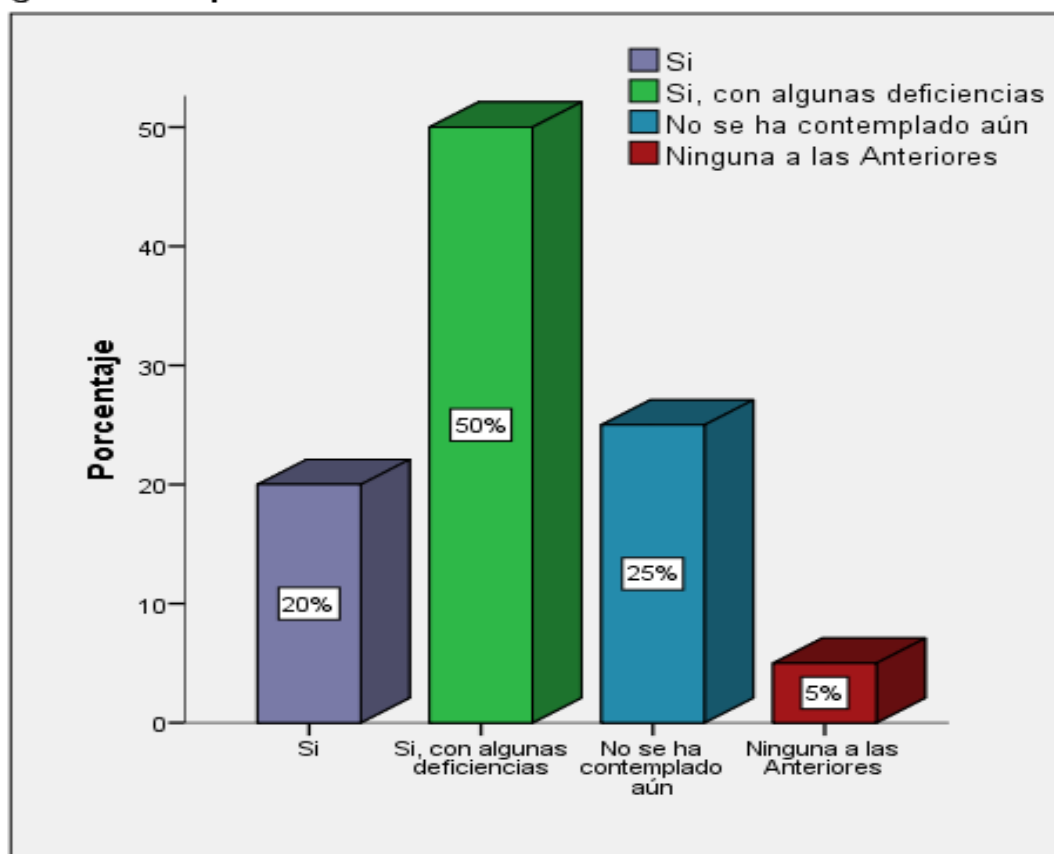


Gráfico N°12: Se puede observar que el 50% si identifica la mercadería, con algunas deficiencias, el 25% no se ha contemplado aun, el 20% si identifica la mercadería y el 5% indican que su respuesta no se encuentra en las antes mencionadas.

Tabla N° 13: ¿Cómo considera usted el espacio que es utilizado para el almacén dentro de la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Inadecuado	5	25,0
	Poco adecuado	12	60,0
	Adecuado	3	15,0
	Total	20	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado en el mes de Noviembre 2017

¿Cómo considera usted el espacio que es utilizado para el almacen dentro de la Empresa?

■ Inadecuado
 ■ Poco adecuado
 ■ Adecuado

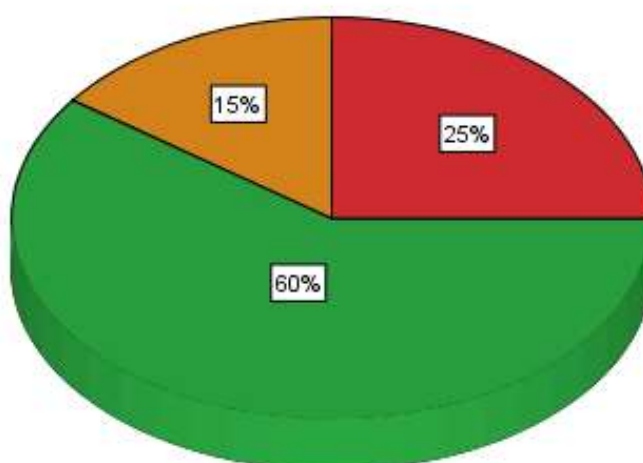


Gráfico N°13: Se puede observar que el 60% indican que es poco adecuado, el 25% indican que es inadecuado y el 15% indican que es adecuado.

Tabla N° 14: ¿Conoce usted la secuencia de un proceso logístico?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Almacenamiento, control de inventarios, recepción, preparación de pedidos y despacho	,00	,00
	Recepción, Almacenamiento, control de inventarios, preparación de pedidos y despacho.	7	35,0
	Recepción, control de inventarios, almacenamiento, preparación de pedidos y despacho.	,00	,00
	Desconoce	13	65,0
	Total	20	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado en el mes de Noviembre 2017

¿Conoce usted la secuencia de un proceso logístico?



Gráfico N°14: Se puede observar que el 65% indica que desconoce, el 35% si conocimiento de la secuencia de un proceso logístico.

Tabla N° 15: ¿Qué tan importante es llevar un buen control del stock de la mercadería?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy poco	,00	,00
	Poco	1	5,0
	Importante	8	40,0
	Muy Importante	11	55,0
	Total	20	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado en el Noviembre 2017

¿Qué tan importante es llevar un buen control del stock de la mercadería?

■ Poco ■ Importante ■ Muy Importante

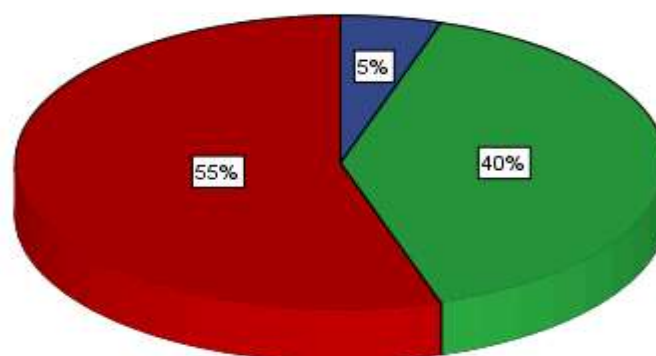


Gráfico N°15: Se puede observar que el 55% indican que es muy importante, el 40% indican que es importante y el 5% indican que es poco importante.

Tabla N° 16: ¿La mercadería que no tiene movimiento (rotación) es responsabilidad del área del almacén?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	,00	,00
	A veces	6	30,0
	Siempre	14	70,0
	Total	20	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado en el mes de Noviembre 2017

¿La mercadería que no tienen movimiento (rotación) es responsabilidad del área de almacén?.

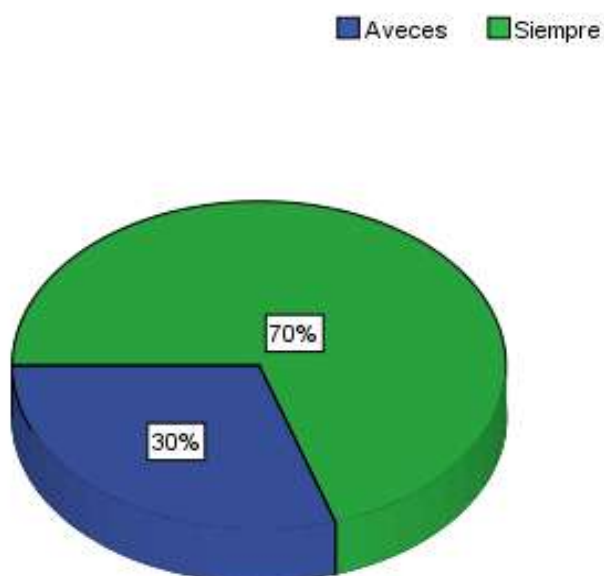


Gráfico N°16: Se puede observar que el 70% indican que siempre es responsabilidad del área de almacén y el 30% indican que a veces es responsabilidad del área de almacén.

Tabla N° 17: ¿El stock físico que se tiene en el almacén es idéntico al stock que se maneja en el sistema?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Si	5	25,0
	No	15	75,0
	Total	20	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado en el mes de Noviembre 2017

¿El stock físico que se tiene en almacén es idéntico al stock que se maneja en el sistema?

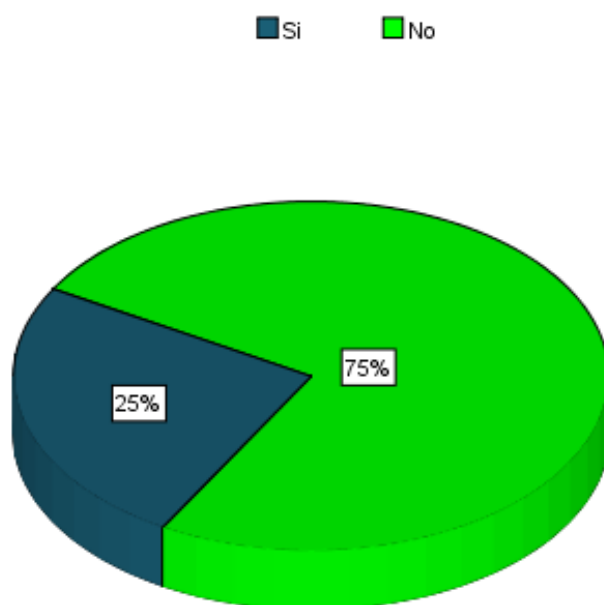


Gráfico N°17: Se puede observar que el 75% indican que no es idéntico y el 25% indican que si es idéntico.

Tabla N° 18: ¿Tiene la empresa un control formal de inventarios?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Es informal	2	10,0
	No se considera necesario	3	15,0
	Se está haciendo el esfuerzo por implantarlo	15	75,0
	Total	20	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado en el mes de Noviembre 2017

¿Tiene la empresa un control formal de inventarios?

■ Es informal
 ■ No se considera necesario
 ■ Se esta haciendo el esfuerzo por implantarlo

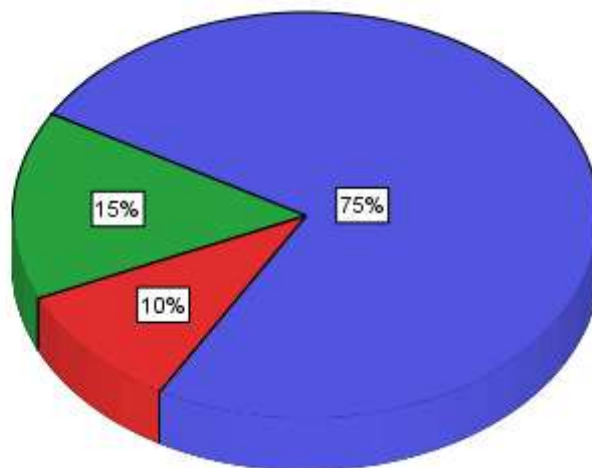


Gráfico N°18: Se puede observar que el 75% indican que se está haciendo el esfuerzo por implementarlo, el 15% indican que no se considera necesario y el 10% indican que es informal.

Tabla N° 19: ¿Cómo considera usted la gestión de las salidas de la mercadería en la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Mala	5	25,0
	Regular	14	70,0
	Buena	1	5,0
	Muy buena	,00	,00
	Total	20	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado en el mes de Noviembre 2017

¿Cómo considera usted la gestión de las salidas de la mercadería en la empresa?

■ Mala
 ■ Regular
 ■ Buena

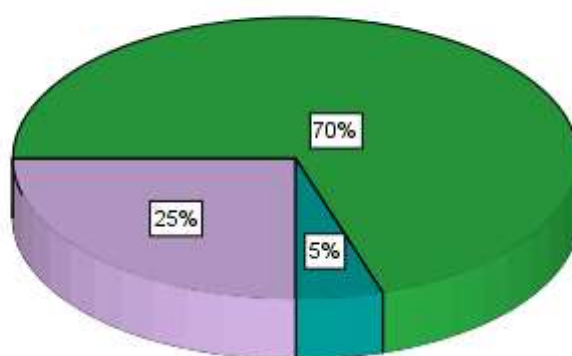


Gráfico N°19: Se puede observar que el 70% indican que es regular, el 25% indican que es mala y el 5% indican que es buena.

Tabla N° 20: ¿Ha observado o conocido de interrupción de las ventas por falta de mercadería requerida?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	2	10,0
	En pocas ocasiones	7	35,0
	En repetidas ocasiones	10	50,0
	Siempre	1	5,0
	Total	20	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado en el mes de Noviembre 2017

¿Ha observado o conocido de interrupción de las ventas por la falta de mercadería requerida?

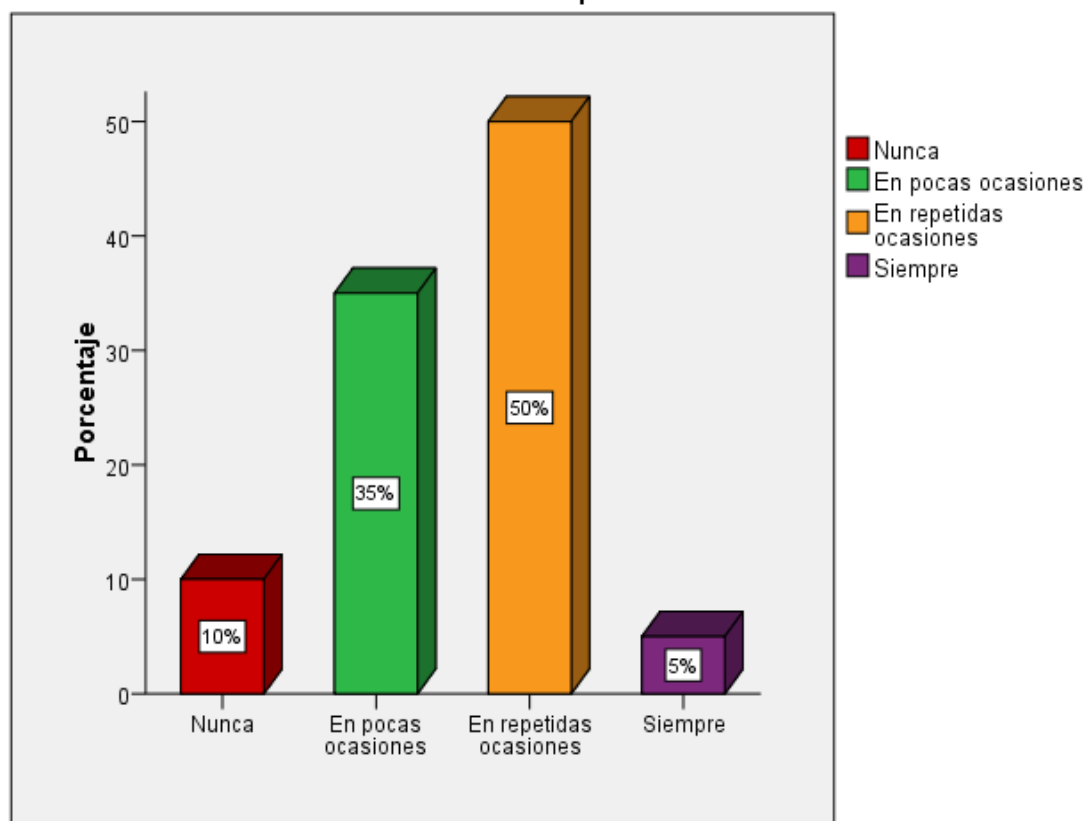


Gráfico N° 20: Se puede observar que el 50% indican que en repetidas ocasiones, el 35% indican que en pocas ocasiones, el 10% indican que nunca y el 5% indican que siempre.

Tabla N° 21: ¿Con que periodicidad se realizan los inventarios?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Anual	6	30,0
	Semestral	,00	,00
	Trimestral	,00	,00
	Bimestral	,00	,00
	No realizan inventarios	14	70,0
	Total	20	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado en el mes de Noviembre 2017

¿Con qué periodicidad se realizan los inventarios?

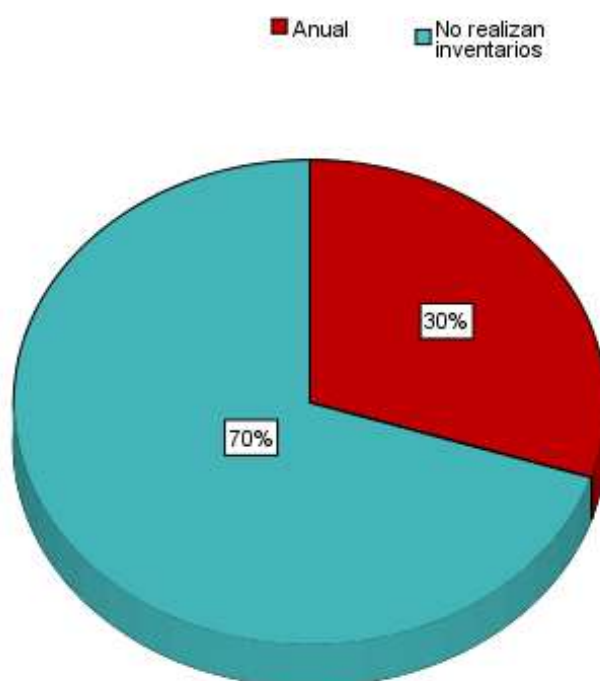


Gráfico N° 20: Se puede observar que el 70% indican que no realizan inventarios y el 30% indican que se realiza pero anual.

4.1.2 Cuestionario aplicado a los clientes.

Tabla N° 22: Sexo de los clientes

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Hombre	49	52,0
	Mujer	45	48,0
	Total	94	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado en el mes de Noviembre 2017

Sexo de los Clientes

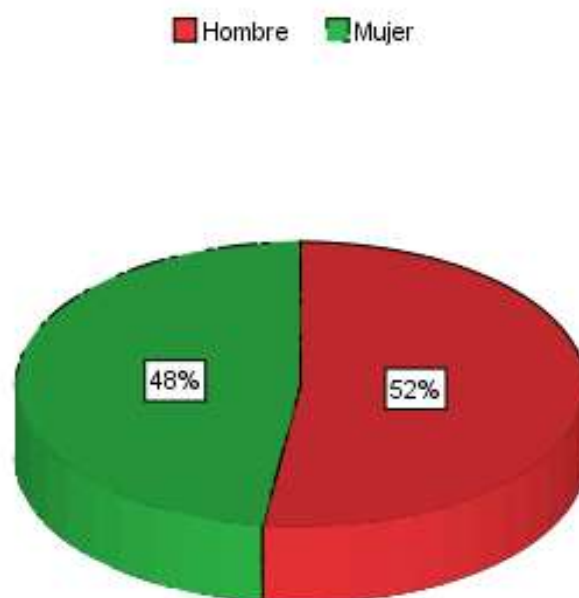


Gráfico N° 22: Se puede observar que el 52% de los clientes encuestados son de sexo masculino y el 48% son de sexo femenino.

Tabla N° 23: Edad de los clientes

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Menores de 18 años	18	19,0
	18 - 25 años	25	27,0
	26 - 40 años	29	31,0
	41 - 65 años	22	23,0
	Total	94	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado en el mes de Noviembre 2017

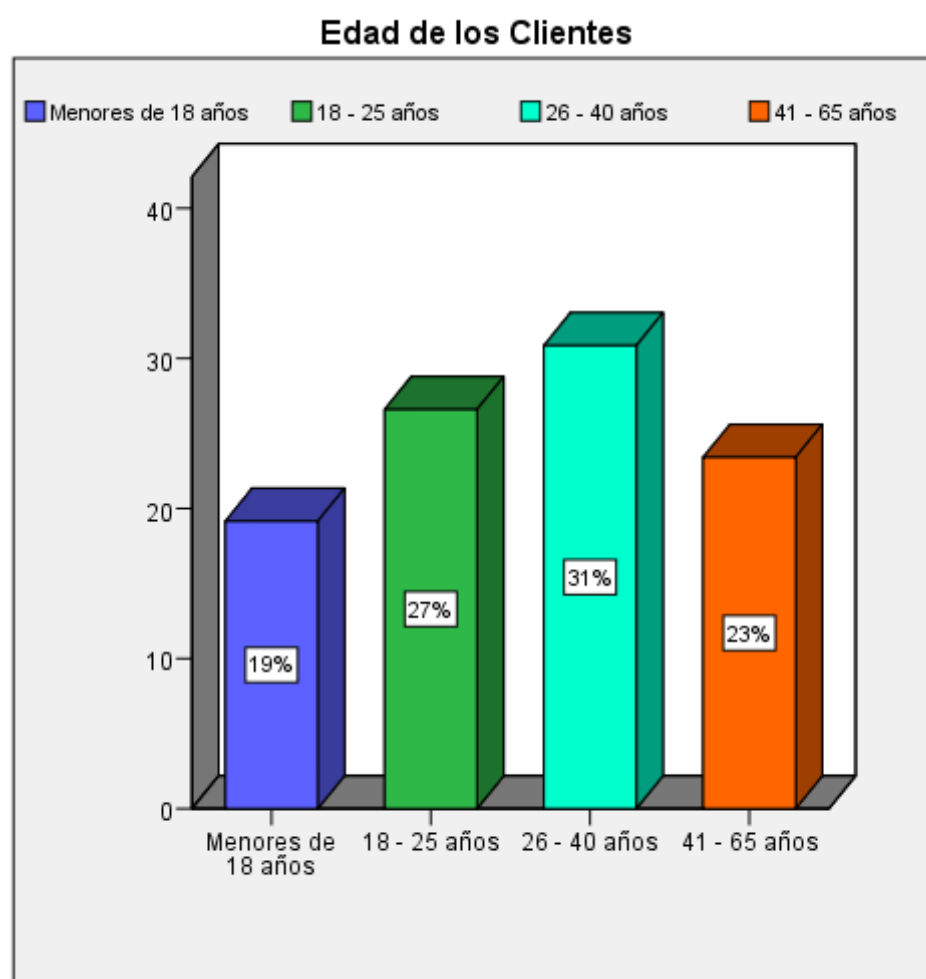


Gráfico N° 23: La edad de clientes encuestados oscilan en un 19% clientes menores de 18 años, 27% de 18-25 años, 31% de 26-40 años, 23% clientes entre 41-65 años.

Tabla N° 24: Domicilio

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Urbanización	17	18,0
	Pueblo Joven	14	15,0
	Barrio	63	67,0
	Total	94	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado en el mes de Noviembre 2017

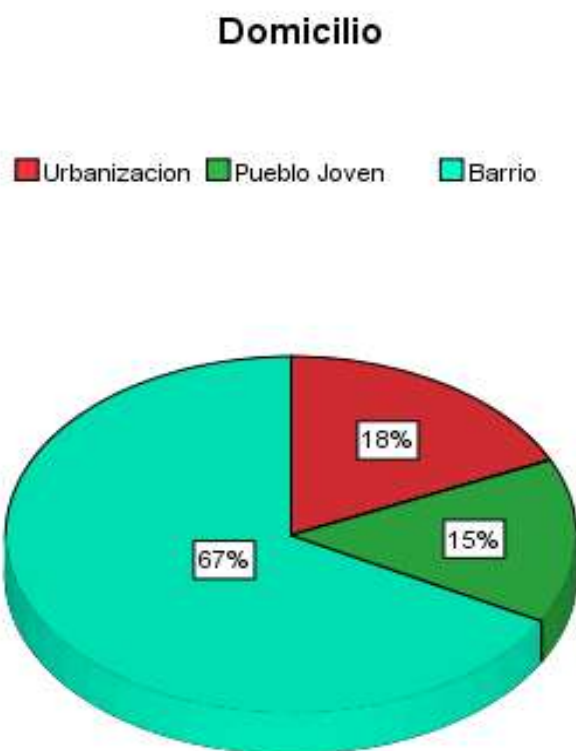


Gráfico N° 24: De los clientes encuestados el 18%, 15% y 67% se encuentran domiciliados en urbanizaciones, pueblo joven, barrios según el orden mencionado

Tabla N° 25: Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Casado	22	23,0
	Soltero	38	40,0
	Conviviente	34	37,0
	Total	94	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado en el mes de Noviembre 2017

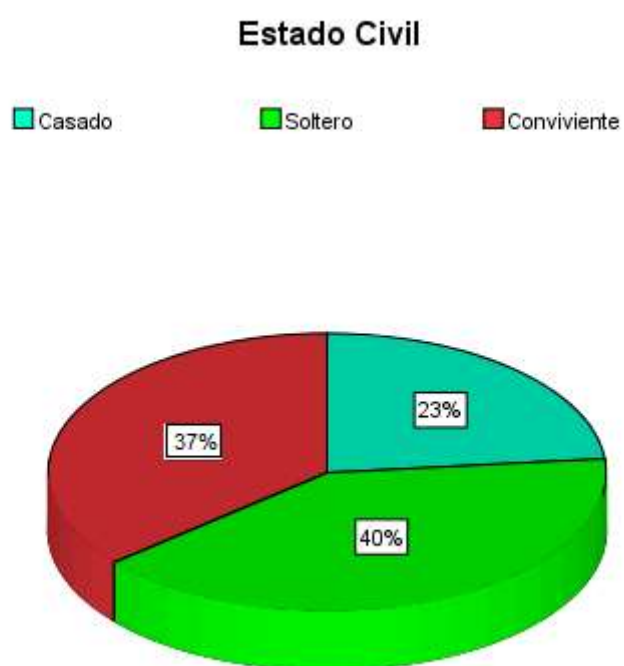


Gráfico N° 25: El estado civil de los clientes son en un 23% casados, 40% solteros y 37% convivientes

Tabla N° 26: Grado de Instrucción

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Primaria	,00	,00
	Secundaria	35	37,0
	Técnico	29	31,0
	Universitario	30	32,0
	Total	94	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado en el mes de Noviembre 2017

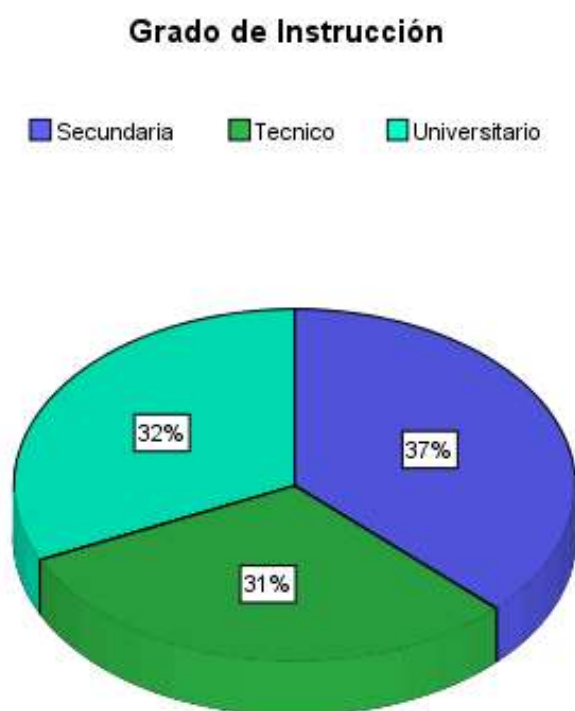


Gráfico N° 26: El grado de instrucción de los clientes encuestados son 32% universitario, 37% académico y 31% .son técnicos.

Tabla N° 27: ¿En la empresa H y M Almacenes SRL encuentra variedad de productos que le satisfagan su necesidad de compra?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	,00	,00
	A veces	8	9,0
	Mayormente	11	12,0
	Siempre	75	80,0
	Total	94	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado en el mes de Noviembre 2017

¿En la empresa H y M Almacenes Generales SRL encuentra variedad de productos que le satisfagan su necesidad de compra?

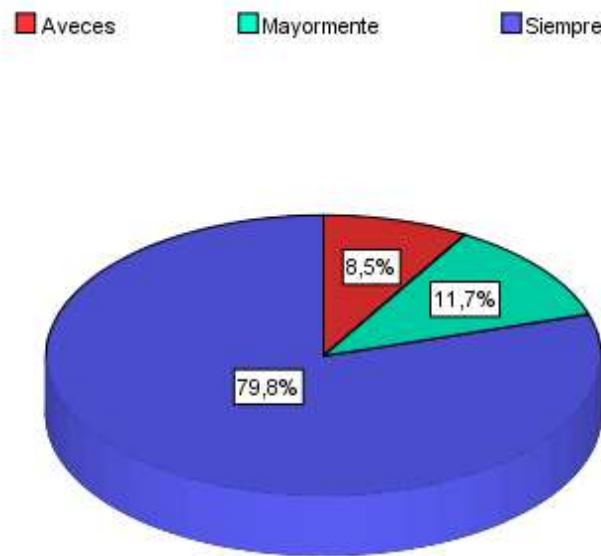


Gráfico N° 27: Se puede observar que el 79.80% siempre están satisfechos con su necesidad de compra, el 11.7% indican que mayormente están satisfechos con la compra y el 8.5% indican que a veces están satisfechos con la necesidad de compra.

Tabla N° 28: ¿Qué producto(s) adquiere con mayor frecuencia en la Empresa H y M Almacenes Generales SRL?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Papelería	62	66,0
	Cuadernos	17	18,0
	Equipos de tecnología	4	4,0
	Productos Menores	11	12,0
	Total	94	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado en el mes de Noviembre 2017

¿Qué producto(s) adquiere con mayor frecuencia en la Empresa H y M Almacenes Generales SRL?

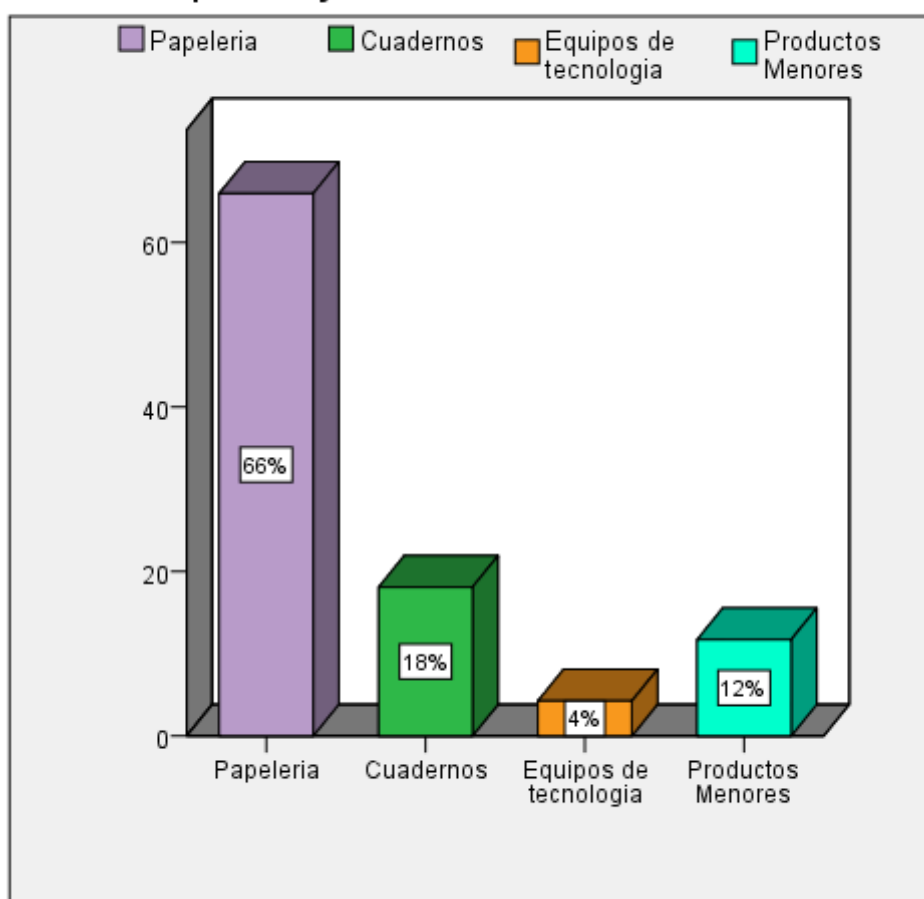


Gráfico N° 28: Se puede observar que el 66% indican que adquieren el papel con mayor frecuencia, el 18% indican que adquieren cuadernos con mayor frecuencia, el 12% indican que adquieren productos menores con mayor frecuencia y el 4% indican que adquieren equipos de tecnología con mayor frecuencia.

Tabla N° 29: ¿Usted cree que los precios de venta de la mercadería son los más económicos dentro del ámbito local?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Si	1	1,0
	En algunos productos	24	26,0
	Solo cuando hay promociones	47	50,0
	Desconoce	22	23,0
	Total	94	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado en el mes de Noviembre 2017

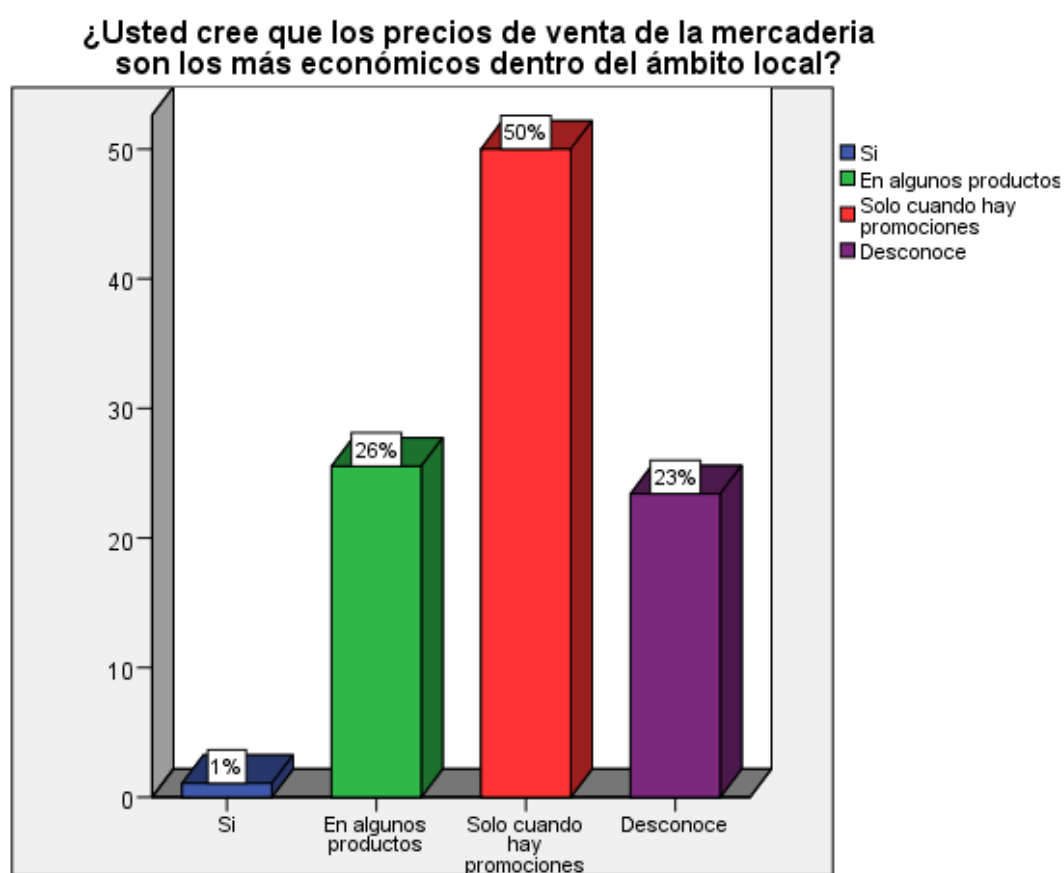


Gráfico N° 29: Se puede observar que el 50% cree que los precios son los más económicos solo cuando hay promociones, el 26% indican que en algunos productos, el 23% desconocen los precios a nivel local y el 1% señalaron que si son precios económicos a nivel local.

Tabla N° 30: ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el proceso de ventas de la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Insatisfecho	,00	,00
	Poco satisfecho	48	51,0
	Satisfecho	43	46,0
	Muy satisfecho	3	3,0
	Total	94	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado en el me de Noviembre 2017

¿Qué tan satisfecho se encuentra con el proceso de ventas de la empresa?

■ Poco satisfecho
 ■ Satisfecho
 ■ Muy satisfecho

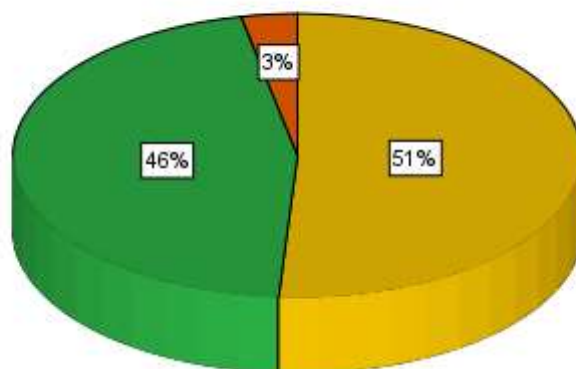


Gráfico N° 30: Se observa que el 51% se encuentran poco satisfechos con el proceso de ventas, el 46% están satisfechos con el proceso y el 3% se encuentran muy satisfechos con el proceso de ventas de la Empresa.

Tabla N° 31: ¿Qué tan satisfechos se encuentra con el producto y/o servicio adquirido en la Empresa H y M Almacenes Generales SRL?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Insatisfecho	,00	,00
	Poco satisfecho	41	44.0
	Satisfecho	53	56,0
	Muy satisfecho	,00	,00
	Total	94	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado en el mes de Noviembre 2017

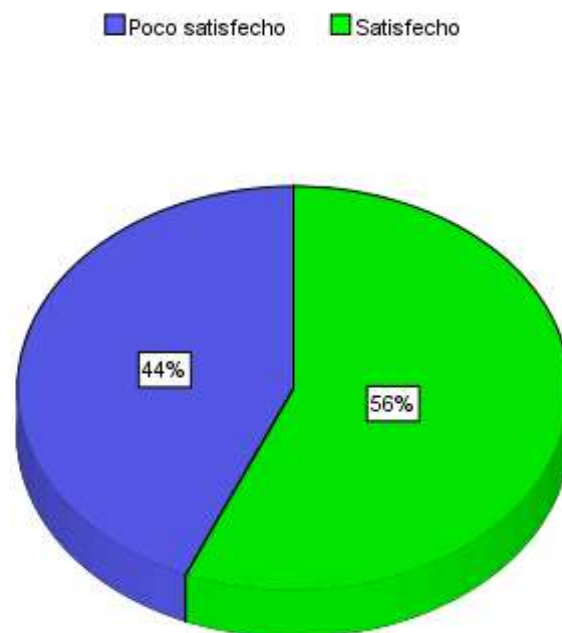


Gráfico N° 31: Se puede observar que el 56% indican que se encuentran satisfechos con el producto y/o servicio y el 44% indican que se encuentran poco satisfechos.

Tabla N° 32: ¿Usted cree que el proceso de despacho es el adecuado y rápido?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Si	21	22,0
	Algunas veces	21	22,0
	Puede mejorar	52	56,0
	Deficiente	,00	,00
	Total	94	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado en el mes de Noviembre 2017

¿Usted cree que el proceso de despacho es el adecuado y rápido?

■ Si ■ Algunas veces ■ Puede mejorar

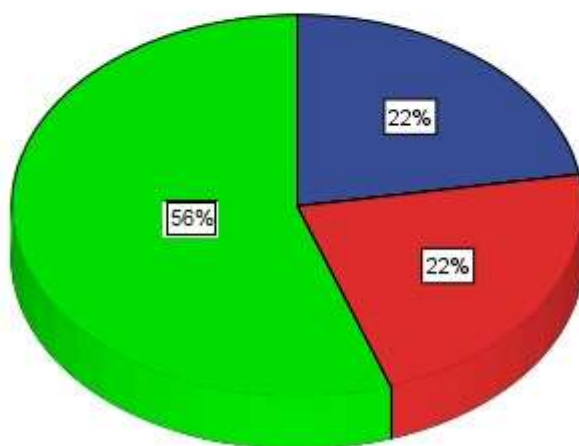


Gráfico N° 32: Se puede observar que el 56% cree que el proceso de despacho es el adecuado y rápido, el 22% indican que algunas veces y el 22% afirman que el proceso de despacho es adecuado y rápido

Tabla N° 33: ¿Cómo califica el desempeño del personal del área de despacho que le atendió?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy mala	12	13,0
	Mala	29	31,0
	Regular	46	49,0
	Buena	7	7,0
	Muy buena	,00	,00
	Total	94	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado en el mes de Noviembre 2017

¿Cómo califica el desempeño del personal del área de despacho que le atendió?

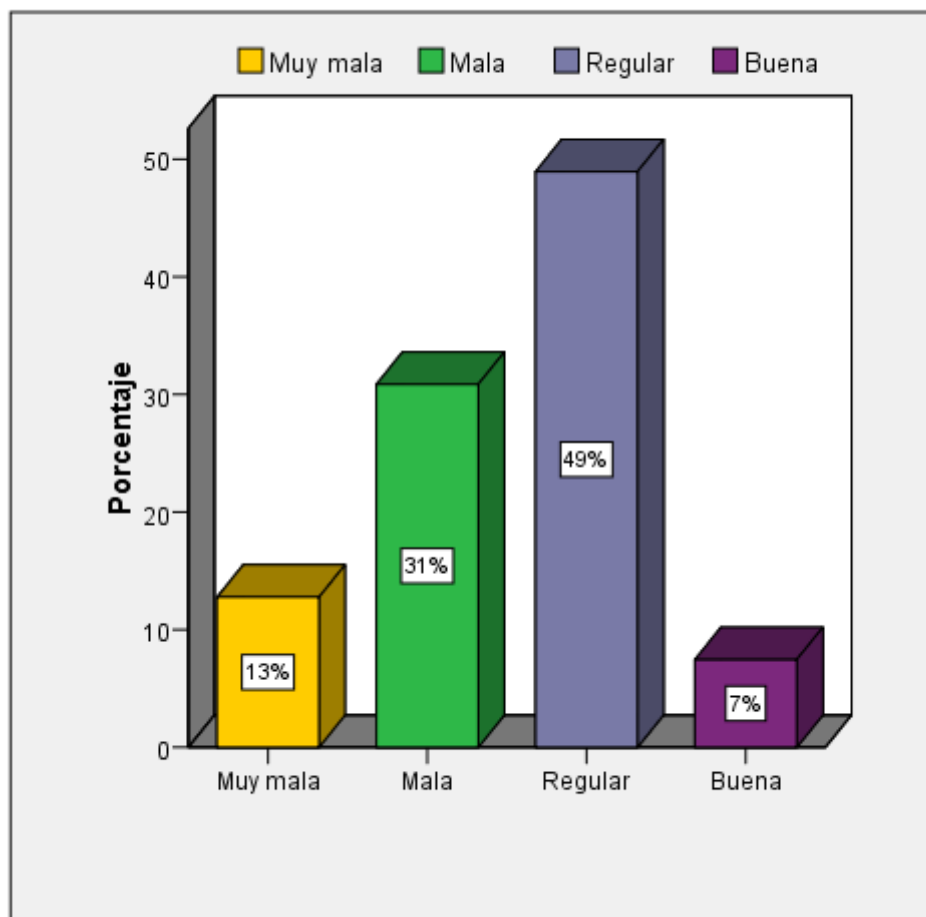


Gráfico N° 33: Se puede observar que el 49% indican que el desempeño del personal del área de despacho es regular, el 31 indican que el desempeño del personal del área de despacho es mala, el 13% indican que el desempeño del personal del área de despacho es muy mala y el 7% indican que el desempeño del personal del área de despacho es buena.

Tabla N° 34: ¿Cómo califica el trato recibido por el personal de la empresa al solicitar información de algún producto?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy mala	,00	,00
	Mala	,00	,00
	Regular	59	63,0
	Bueno	35	37,0
	Muy bueno	,00	,00
	Total	94	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado en el mes de Noviembre 2017

¿Cómo califica el trato recibido por el personal de la empresa al solicitar información de algún producto?

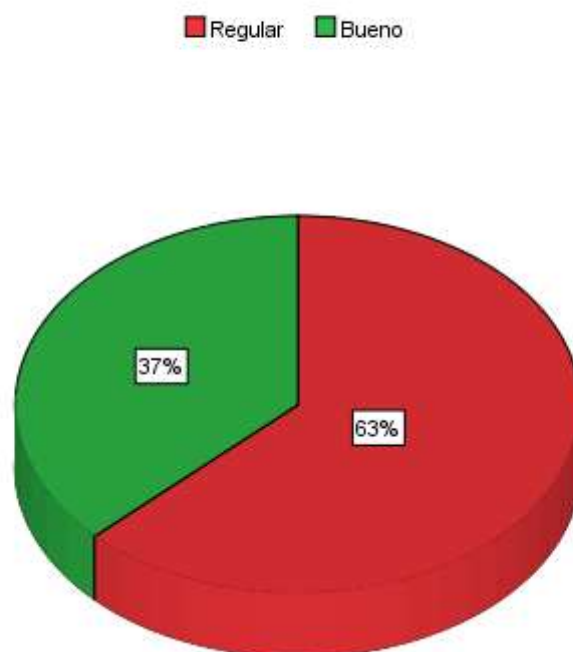


Gráfico N° 34: Se puede observar que el 63% indican que el trato del personal de la empresa es regular y el 37% indican que el trato del personal de la empresa es bueno.

Tabla N° 35: Recomendaría, usted, adquirir mercadería en la Empresa H y M Almacenes Generales S.R.L

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	18	19,0
	A veces	33	35,0
	Siempre	43	46,0
	Total	94	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado en el mes de Noviembre 2017

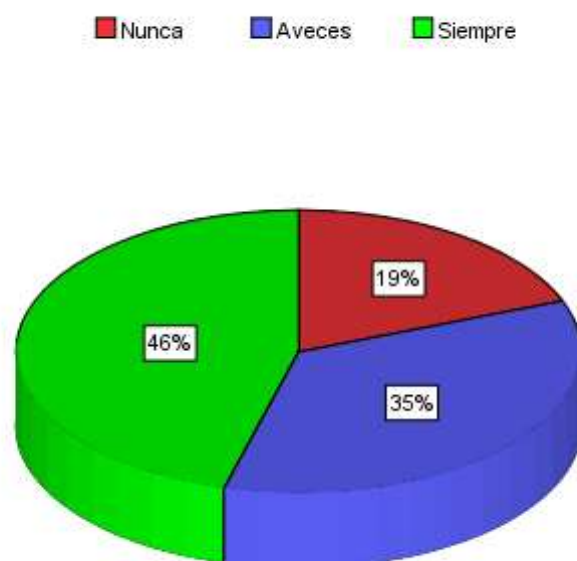


Gráfico N° 35: Se puede observar que el 46% indican que siempre la recomendarían, el 35% indican que a veces la recomendarían y el 19% indican que nunca reciben la mercadería en los plazos establecidos

Tabla N° 36: En el caso de reclamos, ¿Cómo considera usted la solución a su problema?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy mala	,00	,00
	Mala	,00	,00
	Regular	9	10,0
	Buena	15	16,0
	Muy buena	70	74,0
	Total	94	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado en el mes de Noviembre 2017

En el caso de reclamos, ¿Cómo considera usted la solución a su problema?

■ Regular ■ Buena ■ Muy buena

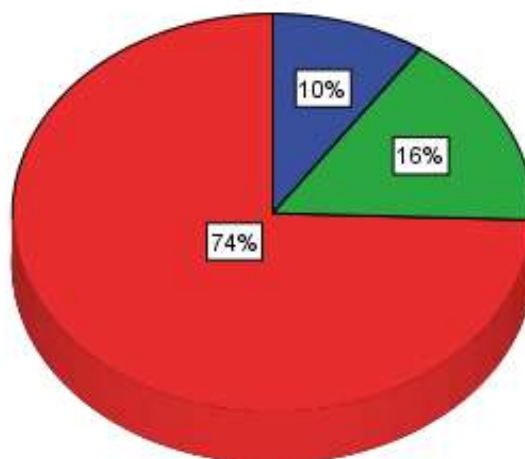


Gráfico N° 36: Se puede observar que el 74% indican que la solución a su problema es muy buena, el 16% indican que la solución a su problema es buena y el 10% indican que la solución a su problema es regular.

4.2 Discusión de resultados

De los resultados obtenidos, una vez aplicada la encuesta como instrumento para la recolección de datos, misma que fuera aplicada a los diferentes trabajadores de la empresa H y M Almacenes Generales S.R.L., así como a sus clientes, se obtiene que:

Referente al objetivo específico, que hace mención al tipo de proceso logístico aplicado en la empresa, se ha realizado las siguientes preguntas:

En cuanto al Sexo, resultando el 55%, mujeres y 45%, hombres (Tabla N° 01-Trabajadores), el 48%, mujeres y 52%, hombres (Tabla N° 22-Clientes); **en cuanto a la edad**, resulta el 50% se encuentra en el intervalo de 31 a 45 años, el 30% está en el intervalo de 18 a 30 años, el 10% está en el intervalo de 46 a 60 años y el 10% le corresponde a mayores de 61 años (Tabla N° 02-Trabajadores), el 31% está en el intervalo de 25 a 40 años, el 27% está en el intervalo de 18 a 25 años, el 23.40% está en el intervalo 41 a 65 años y el 19.10% son menores de 18 años (Tabla N° 23-Clientes), **en cuanto al domicilio (Distrito de Cajamarca)**, el 60.00% reside en una urbanización y el 40.00%, reside en un barrio (Tabla N° 03-Trabajadores), el 67.00% residen en algún barrio, el 18.10%, residen en una urbanización y el 14.90%, residen en un pueblo joven (Tabla N° 24-Clientes), **en cuanto al estado civil**, el 45.00% son solteros, el 40.00% son convivientes y el 15.00% son casados (Tabla N° 04- Trabajadores), el 40.40% son solteros, el 36.20% son convivientes y el 23.40% casados (Tabla N° 24-Clientes), **en cuanto al grado de instrucción**, el 50.00% son técnicos, el 30.00% cuentan con estudios universitarios y el 20.00% tienen nivel secundario, con lo cual, podemos determinar que, la empresa recluta, mayormente personas con nivel superior (Tabla N° 05-Trabajadores), el 37.20% tienen educación secundaria, el 31.90% tienen educación universitaria y el 30.90, son técnicos (Tabla N° 26-Clientes).

Ahora, al referirnos expresamente a las preguntas que nos permitirán determinar el Proceso Logístico de la empresa, tenemos que: el 85% indica que sí hay una persona encargada de la logística, mientras que el 15% indica que no hay una persona encargada de la logística (Tabla N°06), además se obtiene que el 90%, considera que es **muy importante** el proceso logístico, dentro de una empresa, mientras que el 10%, considera que es regular (Tabla N° 07), así mismo, el 60% indica que el proceso logístico, es un aspecto que la empresa H y M Almacenes Generales S.R.L, considera importante, mientras que el 20% considera que la

empresa no lo considera importante, y el 20% desconoce (Tabla N° 08), igualmente, el 75% indica que sí se realiza un control de sus ingresos de mercadería al almacén, el 15% manifiesta que no hay un control mientras que el 10% desconoce (Tabla N° 09), a la vez, el 85% indica que la mercadería, es de procedencia nacional, mientras que, el 10%, indica que la procedencia de la mercadería es local y el 5% desconoce (Tabla N°10), del mismo modo, el 80% manifiesta que, verifica el estado general de las mercaderías, contrastándolas con las respectivas facturas y guías, mientras que el 15% indica que, verifica el estado general de las mercaderías únicamente, y el 5% manifiesta que no se verifica la mercadería (Tabla N° 11), por otro lado, respecto a la identificación de la mercadería en el almacén, el 50%, sí, identifica la mercadería pero con algunas deficiencias, mientras que el 25%, considera que no se ha contemplado aun, el 20%, sí identifica la mercadería, y el 5% indica que su respuesta no se encuentra dentro de las antes mencionadas (Tabla N° 12), de igual modo, se observa que el 60% indica que el espacio utilizado para el almacén, es poco adecuado, el 25% indica que es inadecuado y el 15% manifiesta que es adecuado (Tabla N° 13), a su vez, el 65% indican que desconocen la secuencia de un proceso logístico y el 35% si conoce el proceso (Tabla N° 14), así mismo, se observa que el 55% indica que llevar un buen control de stock de mercadería es muy importante, el 40% manifiesta que es importante y el 5% indica que es poco importante (Tabla N° 15), finalmente, el 70% manifiesta que la mercadería que no tiene movimiento, siempre es responsabilidad del área de almacén, mientras que el 30% indica que a veces (Tabla N° 16).

Una vez analizada, la información obtenida por las encuestas realizadas, en relación a la variable Proceso Logístico, podemos determinar que, al no estar clara la idea de este proceso, para los trabajadores, ni para la empresa misma, conlleva a una evidente mal manejo del proceso en mención.

En cuanto al objetivo específico, que se refiere al Nivel de los Inventarios, se obtuvo el siguiente resultado: el 75% indica, que el stock físico, no es idéntico al stock que se maneja en el sistema, mientras que el 25% manifiestan que si es idéntico (Tabla N° 17), el 75% indica que se está haciendo el esfuerzo por implementar un control formal de inventarios, el 15% indica que no se considera necesario, mientras que el 10% manifiesta que su control de inventarios, es informal (Tabla N° 18), el 70% indica que la gestión de salida de la mercadería de

la empresa es regular, el 25% indica que es mala y el 5% manifiesta que es buena (Tabla N° 19), por otro lado, el 50% indica que la interrupción de ventas por falta de mercadería se da en repetidas ocasiones, el 35% indica que se da en pocas ocasiones, el 10% indica que nunca se da y el 5% manifiesta que siempre (Tabla N° 20), finalmente, el 70% indica que no se realizan inventarios y el 30% indica que se realiza anualmente (Tabla N° 21),

En relación a estas respuestas, se deduce que, es de vital importancia, el correcto control de los inventarios, para evitar manejos deficientes de la mercadería, dentro de la empresa, así como al momento de la salida de la misma, logrando con esto, aminorar costos, generando de esta manera, mayor utilidad.

En conclusión, se ha logrado determinar, que, al enfocarnos en abordar el análisis de ambas variables, notamos que, no se cuenta con el conocimiento necesario de la importancia de éstas, y de la influencia, en este caso negativa, que tienen pues, está ocasionando serios problemas a nivel laboral, administrativo y a la vez, tributario.

Del mismo modo, se ha optado por recopilar información, también mediante encuestas, de los diversos clientes, que concurren a la empresa, de los cuales, se ha determinado lo siguiente: el 80% indican que encuentran productos que le satisfacen su necesidad de compra, el 12% manifiesta que mayormente y el 8% indica que a veces (Tabla N° 27), además, el 50% indica que los precios de venta son los más económicos dentro del ámbito local, solo cuando hay promociones, al igual que, el 66% indica que el producto que adquieren con mayor frecuencia es el papel, el 18% indica que adquieren cuadernos, el 11% manifiesta que adquiere productos menores y el 4% indica que adquiere equipos de tecnología (Tabla N° 28), el 26% indica que en algunos productos, el 23% desconoce y el 1% manifiesta que si (Tabla N° 29), además, el 51% manifiesta que se encuentra poco satisfecho en cuanto al proceso de ventas, el 46% indica que se encuentra satisfecho y el 3% indica que se encuentra muy satisfecho (Tabla N° 30), a la vez, el 56% indica que se encuentran satisfechos con el producto y/o servicio y el 44% indica que se encuentra poco satisfecho (Tabla N° 31), así mismo, respecto a si el proceso de despacho es adecuado y rápido, el 56% manifiesta que puede mejorar, el 22% indica que algunas veces y el 22% indica que si (Tabla N° 32), por otro lado, el 49% califica como regular, el desempeño del personal del área de despacho, el 31% lo califica como malo, el 13% los califica como muy mala y el 7% indica que el desempeño del personal es bueno (Tabla N° 33), se puede decir que el 63% indica

que el trato recibido al solicitar información es regular y el 37% es bueno (Tabla N° 34), así mismo, el 46% de los clientes recomendaría a la empresa, el 35% indica que a veces y el 19% indica que nunca (Tabla N° 35), finalmente, en cuanto a reclamos, el 74% indican que la solución a su problemas es muy buena, el 16% indica que buena y el 10% indica que es regular (Tabla N° 36).

CONCLUSIONES

1. Al realizar la investigación en la empresa H Y M Almacenes Generales SRL, se identificó que los siguientes factores del proceso logístico son: Recepción, almacenamiento, preparación de pedidos y despacho.
2. Según el estudio sobre el nivel de inventarios existentes en la empresa H Y M Almacenes Generales SRL, se determinó que éste es deficiente, lo que genera que la empresa incurra en mayores gastos y costos en el área de almacén.
3. De acuerdo a los estudios realizados en la empresa H Y M Almacenes Generales SRL, se detectó que de los cinco factores indicados en el presente estudio del proceso logístico, cuatro son los que influyen en forma homogénea dentro de la empresa dejando como factor deficiente al control de inventarios.
4. Según el resultado de las encuestas aplicadas a los clientes se determinó que existe un bajo nivel de satisfacción del cliente en cuanto al proceso logístico de la Empresa H y M Almacenes Generales SRL.

RECOMENDACIONES

1. Implementar adecuadamente, el proceso logístico dentro de la empresa, considerando todos los factores de este proceso, permitirá que la empresa mejore su nivel de inventarios, minimizando costos y optimizando el manejo de la mercadería que ingresa y sale del almacén.
2. Mejorar el nivel de los inventarios de la empresa H y M Almacenes Generales SRL, mediante una correcta administración de los mismos, logrando con esto minimizar la pérdida de mercadería.
3. Exigir el correcto control de los inventarios, pues de esta manera, se obtendrá datos exactos sobre las existencias de la empresa consiguiendo con esto un inventario suficiente obteniendo un incremento en su rentabilidad.
4. Para conseguir la satisfacción del cliente se le recomienda a la Empresa H y M Almacenes Generales SRL, realice capacitaciones frecuentes a su personal como se plantea en la propuesta de investigación.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

- Agencia de Aduana Junior Aduanas SA. (2014). Obtenido de <http://junioraduanas.com/herramientas-de-consulta/glosario?pid=2&sid=85:documento-de-transporte-hijo>
- Aleman, L. (2014:13-16). *Propuesta de un plan de Mejora para la Gestión Logística en la Empresa Constructora Jordan SRL*. TRUJILLO: Universidad Privada Antenor Orrego.
- Aprende Economía. (29 de 01 de 2011). Obtenido de <https://aprendeconomia.com/2011/01/29/2-existencias-concepto-y-tipos/>
- Arrieta, G.J y Guerrero, F.A. (2013;). *Propuesta de Mejora del Proceso de Gestión de inventarios y gestion de almacén para la empresa FB soluciones y servicios - Cartagena*. Cartagena.
- Bass, B. (2017). *La Voz de Houston*. Obtenido de <https://pyme.lavoztx.com/qu-son-los-procesos-logsticos-5028.html>
- Bohorquez, V.E.C y Puello, F.R.A. (2013). *Diseño de Modelo de Gestión Logística para mejorar la eficiencia organizacional de la empresa Carolina & Pisos SA - CORPISOS SA*. Bolívar.
- Cabriles G, Y. L. (2014). *Propuesta de un Sistema de Control de Inventario de Stock de Seguridad para Mejorar la Gestión de Compras de Materia Prima. Repuestos e Insumos de la Empresa Balgres C.A*. Venezuela: Universidad Simón Bolívar.
- Cano Hincapié, C. A. (22 de Octubre de 2010). Obtenido de <https://pymesexitosas.wordpress.com/2010/10/22/nivel-optimo-de-inventarios/>
- Chopa, S y Meindl, P. (2013;50). *Administración de la cadena de suministro*. Mexico: Pearson.
- Conocimiento, P. d. (15 de Julio de 2017). Obtenido de <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/download/329/pdf>
- Consulting, R. B. (5 de Agosto de 2016). Obtenido de <http://riaconsulting.pe/gestion-de-almacenes-definicion-procesos-e-informacion-que-la-soporta/>
- Control de Inventarios*. (2012). Obtenido de <https://controldinventarios.wordpress.com/control-de-inventarios-4/>
- Definición ABC*. (2017). Obtenido de <https://www.definicionabc.com/general/proceso.php>
- Definición ABC*. (2017). Obtenido de <https://www.definicionabc.com/general/evaluacion.php>
- Definición ABC*. (2017). Obtenido de <https://www.definicionabc.com/economia/inventario.php>
- Economipedia*. (2015). Obtenido de <http://economipedia.com/definiciones/rentabilidad.html>
- Empresarial, B. (2017). La importancia en el Control de Inventarios. *Actualidad Empresarial*, 10.
- Entrepreneur. (2017). 8 Trucos de logística para ser competitivo. *Entrepreneur*.
- Entrepreneur. (2017). *Plan de Negocios*. Obtenido de <https://www.entrepreneur.com/article/262417>
- Escudero, S. (2013:6). *Gestión Logística y Comercial*. Madrid: Ediciones Paraninfo SA.

- Fernández, R. (2014). *Estudio del Sistema de Distribución y su Influencia en la Rentabilidad de la Empresa Representacion J. Leonardo Soria L.C.A.* Ambato: Universidad Técnica de Ambato.
- Flores Tapia, C. J. (2014). *La Gestion Logistica y su Influencia en la Rentabilidad de las Empresas especialistas en Implementacion de Campamento para el Sector Minero en Lima Metropolitana.* Lima: Universidad San Martin de Porres.
- Foro de Profesionales Latinoamericanos de Seguridad. (2017). Obtenido de <http://www.forodeseguridad.com/artic/prevenc/3051.htm>
- Jaimes M. Lyda L. y Zuñiga N. Carlos A. (2014). *Proyecto de Mejoramiento para los Problemas de Logística y Almacenamiento en Fujian Shan SA.* Bogota: Universidad San Buenaventura - Bogota.
- León Guanilo, P. Y. (2011). *La Importancia que tiene la Planificacion y la Gestión del Inventario en la Distribuidora Representaciones y Servicios en General San Francisco SAC.* Trujillo: Universidad Privada del Norte.
- Logistica, C. (s.f.).
- Logistica, C. (2017). *Virtual Pro.* Obtenido de <https://www.revistavirtualpro.com/biblioteca/el-proceso-logistico-y-la-gestion-de-la-cadena-de-abastecimiento>
- Mendo E., Anita R. y Burgos A., Paúl A. (2012). *Propuesta de Mejora de un Sistema Logístico de la Empresa Motos Cajamarca para Incrementar la Eficiencia Logística.* Cajamarca: Universidad Privada del Norte.
- Ministerio de Economía y Finanzas NIC 2. (2017). Obtenido de <http://ain.mef.gub.uy/10161/11/areas/norma-internacional-de-contabilidad-n%C2%BA-2-nic-2.html>
- Obispo, G. (2014). *Caracterización del control interno en la gestión de las empresas comerciales*. Chimbote.
- Ocampo, V. (2013;114). *Revista Científicas de la Universidad EAN.* Colombia.
- Ortiz. (2007). *Manual De Diseño y Control de Inventarios Áreas de Grado.* Venezuela.
- Pastor Tello, E. C. (2012). *Propuesta de Mejora del Sistema Logístico de la Ferretería DIFESA - Cajamarca basado en la Gestión de Compras, Inventarios, Almacenamiento y Distribución para la Reducción de Costos.* Cajamarca: Universidad Privada del Norte.
- Pedagogía y Educación. (2017). Obtenido de <http://diferenciaentre.info/diferencia-entre-eficacia-y-eficiencia/>
- Peña, C. J. (2014:1). *Diseño de un Sistema de Control de Inventarios mediante el método ABC y análisis de su Incidencia en la Gestión Logística de la Empresa C.H.C. Ingenieros S.A. - Cajamarca.* Cajamarca: Universidad Nacional de Cajamarca.
- Porter, M. (1985). *Competitive Advantage.* Obtenido de http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/chimal_r_d/capitulo2.pdf
- Públicos, I. M. (2016). *Noticias Fiscales.* Obtenido de <http://imcp.org.mx/areas-de-conocimiento/costos/la-definicion-de-un-sistema-de-costos-y-el-metodo-de-valoracion->

de-inventarios-han-sido-temas-muy-controvertidos-entre-los-contadores-publicos-por-lo-que-comentaremos-brevemente-en-que-consiste-un-sis

Pyme.net, E. (2016). Obtenido de <https://www.emprendepyme.net/inventario>

Pyme.net, E. (2016, et all). Obtenido de <https://www.emprendepyme.net/inventario>

Ruíz García, R. E. (2016). *Influencia de la Gestión Logística en la Rentabilidad de la Empresa Embotelladora la Selva SA, Período 2011-2015*. Iquitos: Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.

Simple, E. (2016). *Aden International Business School*. Obtenido de <https://www.economiasimple.net/glosario/stock-de-seguridad>

Tantalean A., Maria G. y Quiliche T., Marleny. (2015). *Propuesta de Mejora del Sistema Logístico de la Empresa Comercializadora y Distribuidora Racser SA - Cajamarca, para la Reduccion de Costos*. Cajamarca: Universidad Privada del Norte.

Torres S., Fernando J. y Isla M., Luis A. (2017). *Aplicación de un Modelo de Gestión Logística para Mejorar la Eficiencia en la Botica Farma Fe de la Ciudad de Trujillo en el 2017*. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo.

Trejos, N. (25 de Agosto de 2016). *Gestión Logística, Stocks, almacenes y bodegas*. Obtenido de <https://ingenieriaejecucionindustrial.wordpress.com/2016/08/25/gestion-almacenes/>

Tributos.net. (29 de 07 de 2016). Obtenido de <https://www.tributos.net/definicion-de-gestion-de-inventarios-1013/>

Wikipedia. (03 de 10 de 2017). Obtenido de https://es.wikipedia.org/wiki/Satisfacci%C3%B3n_del_cliente

Zafra Díaz, N. B. (2014). *Propuesta de Estantarización del Proceso Logístico para Mejorar la Gestión Logística en la Empresa Inversiones Ferronor EIRL de la Ciudad de Bambamarca, Provincia de Hualgayoc-Cajamarca 2013*. Cajamarca: Universidad Nacional de Cajamarca.

ANEXOS

ANEXO N° 01: PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN

a. Introducción

Capacitar al personal reclutado para el área de logística y de almacenes, es una inversión valiosa en cuanto a términos de generar mayor utilidad a la empresa se refiere. Es un componente necesario e integral de cada empresa pues asegura, que todo el personal, tenga la capacidad de aplicar los conocimientos adquiridos en cuanto a procedimientos logísticos y de manejo de inventarios de manera precisa, imparcial y consistente.

Son los representantes de cada empresa, quienes deben organizar estas capacitaciones, por ello, la capacitación para la logística y manejo de inventarios, forma parte del programa general de capacitación dentro de las empresas.

b. Desarrollo de las competencias

En la capacitación para la logística y manejo de inventarios, la palabra clave es "competencia", que significa el desarrollo de la capacidad del personal, para aplicar los procedimientos de la manera debida y no sólo para conocerlos. Teniendo claro este objetivo básico, notaremos que, es el que rige, la forma en que se lleva a cabo la capacitación del personal, pues se requiere mucho más que la simple familiaridad con el proceso, es decir que, se pretende optimizar los resultados. Además, el personal de la empresa, estará comprometido con todo el proceso de capacitación, considerándolo como un evento único que le permitirá, alcanzar niveles óptimos de operacionabilidad, teniendo para ello, que trabajar bajo la presión requerida y con márgenes muy limitados de error, además, se debe tener en cuenta que, al no tener una posible oportunidad de practicar previamente lo que deben hacer, los riesgos de fallar son elevados, por lo que, el personal reclutado, deberá comprometerse plenamente con las capacitaciones y posteriormente con el trabajo.

En conclusión, con las capacitaciones dirigidas al personal, se pretende conseguir el nivel óptimo en cuanto a la recepción, almacenamiento, control de los inventarios, picking y despachos, de la mercadería, dejando con esto de lado, el nivel de aprendizaje o experiencia con la cual se haya desempeñado en el pasado, en cualquiera de estas áreas u otra afín, así mismo, el personal entenderá que necesita la oportunidad de ser capacitado en las tareas efectivas, de las que serán responsables.

c. Capacitación obligatoria

La capacitación como herramienta indispensable, para el mejor desempeño del personal, se considera como un requisito, para confirmar el empleo como personal de logística y/o manejo de inventarios, teniendo en cuenta que, de preferencia, esta capacitación debe ser directa (cara a cara), sin embargo, cuando no sea posible aplicarse de esta manera, se la podría sustituir con un programa de aprendizaje doméstico, que incluya textos de trabajo especialmente diseñados para la evaluación, incluso cuando se requiera asistir a sesiones de capacitación directa o posibles reforzamientos, el aprendizaje mediante lecturas y ejercicios en casa, complementarán los conocimientos adquiridos y hará más efectivos sus programas de capacitación.

Disponer que la capacitación sea una condición para confirmar los puestos de trabajo, será un incentivo para que las personas la terminen satisfactoriamente. Otro incentivo positivo, es el de proporcionar una remuneración razonable a los que atiendan las sesiones de capacitación y plasmen los aprendido en el trabajo.

d. Sistemas de capacitación continua

Este sistema de capacitación será menos intensa, cuando el personal de logística cuente con una base de conocimientos más desarrollada, y esta base se conseguirá, con las capacitaciones previas.

e. Estabilidad del marco legal y procedimental

Para efectuar una capacitación efectiva y el consecuente desempeño del personal, es importante que las leyes, regulaciones y procedimientos para la logística y manejo de inventarios, se fijen oportunamente y que no sufran modificaciones durante periodos razonables de tiempo o en su defecto, cuando se vea la necesidad de mejorar dichos procedimientos. Si bien es cierto que, el desarrollo de los programas de capacitación toma tiempo, no es el único inconveniente, ya que a esto se suma el hecho de que los cambios que se introduzcan después de haber concluido las sesiones de capacitación, suelen provocar mucha confusión.

f. Planeación de los programas de capacitación

La capacitación del personal de logística y de control de inventarios, es uno de los programas más amplios y exigentes que puede llevar a cabo cualquier institución, pues, entre otras cosas, impone fuertes exigencias sobre la planeación y la capacidad de servicio. Se debe tener en cuenta, que es muy importante que se realice una planeación estratégica de los objetivos de la capacitación, de los resultados esperados, así como una planeación detallada de todas las actividades, pues no olvidemos que, carecer de planeación, sin duda es un factor que, podría ocasionar, que se pierdan los objetivos de la capacitación, así como su efectividad, provocando así que el proceso logístico y el manejo de los inventarios sea deficiente.

Otro factor muy importante que, debemos tener en cuenta es, el tiempo propicio durante el que se debe realizar la capacitación, la definición del tiempo propicio para llevar a cabo la capacitación es importante, pues con él, se puede asegurar que se retengan las habilidades adquiridas y, a la vez, evitamos que se pierda tiempo, al hacer de estas capacitaciones, muy extensas.

g. Metodología de la capacitación para la logística y Manejo de Inventarios

Consideramos que, podemos utilizar varias metodologías para aplicar a la capacitación del personal, el uso de modelos centralizados o descentralizados dependerá en gran medida, de los recursos y tiempos disponibles. Dentro de estos modelos, la forma en que se desenvuelva la capacitación influirá de manera significativa en la efectividad de las experiencias de aprendizaje, incluyendo:

- El contenido de la capacitación;
- La calidad en la instrumentación de las técnicas de presentación autodirigidas o cara a cara;
- Los apoyos y las facilidades físicas utilizadas;
- Los materiales disponibles como referencia continúa para el personal de logística.

Es importante que quienes estarán encargados de capacitar al personal, sean capacitadores profesionales, educadores que cuenten con:

- Un conocimiento práctico y exhaustivo sobre los procesos logísticos y manejo de inventarios.

- La capacidad para transmitir este conocimiento y proveer orientación para desarrollar las competencias del personal de logística y manejo de inventarios.

h. Implementación o Mejoramiento de un Software

Si bien es cierto, que la empresa cuenta con un sistema, para procurar llevar un aceptable manejo del nivel de inventarios, hemos notado, por las encuestas realizadas, que dicho sistema, presenta marcadas deficiencias, las que han ocasionado que tanto el manejo de los inventarios como el proceso logístico en sí, no caminen de la mano, generando con esto, una gran incertidumbre, al momento de hacer los controles y monitoreo de la mercadería, es por esto que, se propone la instalación de un nuevo programa (Software), que permita, controlar con mayor detalle y orden la mercadería, ahorrando con esto, entre otras cosas, tiempo, pero finalmente, nos permitirá conseguir el objetivo básico de la empresa, aminorar costos y aumentar la rentabilidad.

i. Fundamentación

Los principales fundamentos de la propuesta, son los resultados de la información recogida a través de la observación del proceso de trabajo del personal dentro de la empresa, así como las encuestas aplicadas a los mismos, quienes en su mayoría, desconocen la importancia y más aún, el manejo de un adecuado proceso logístico y el correcto manejo del nivel de los inventarios y de la incidencia que estos factores tienen en el normal funcionamiento de la empresa, en cuanto a sus ingresos.

j. Objetivos

Objetivo General.

Establecer un plan de capacitación y adecuar un sistema (software), para lograr optimizar los resultados obtenidos del personal del área de logística y del personal del área de inventarios, de la empresa H y M Almacenes Generales S.R.L.

Objetivos Específicos.

- a. Proponer cursos de capacitación con referencia al proceso logístico y manejo adecuado e inventarios a los trabajadores de la empresa H y M Almacenes Generales S.R.L.- Cajamarca.

- b. Proponer cursos de capacitación con referencia al proceso logístico y manejo adecuado e inventarios a los Representantes de la empresa H y M Almacenes Generales S.R.L.- Cajamarca.
- c. Proponer la adecuación de un mejor sistema (software), para el correcto manejo del proceso logístico así como del nivel de inventarios.

k. Beneficio de la propuesta.

El único beneficio que se pretende dar a conocer, con la presente propuesta, va dirigida básicamente a los representantes, pues lograrán notar, con las mejoras recomendadas, que los costos se reducirán de manera considerable, a la vez que su capacidad contributiva, será mucho más óptima, y en cuanto al beneficios para los trabajadores, notarán que, al ser capacitados, realizarán su normal trabajo por con mayor eficiencia y eficacia.

ANEXO 02: CUESTIONARIO APLICADO AL TRABAJADOR DE LA EMPRESA



UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO HYM ALMACENES GENERALES SRL

CUESTIONARIO N° 01

Señor usuario de la Empresa H y M Almacenes Generales SRL, agradeceremos su gentil colaboración en el presente estudio de investigación, que tiene por objetivo determinar el proceso logístico para mejorar el nivel de inventarios de dicha entidad; para ello deberá responder las preguntas que se formulan, marcando las alternativas que estime conveniente.

Le aseguramos que su información tiene carácter confidencial y reservado, será utilizado única y exclusivamente en la investigación que se viene realizando

INFORMACION GENERAL DEL USUARIO

1. **Sexo:** Hombre ☐ Mujer ☐

2. **Edad:**

3. **Domicilio:** Urbanización ☐ Pueblo Joven ☐ Barrio ☐

4. **Estado civil:** Casado ☐ Soltero ☐ Conviviente ☐

5. **Grado de Instrucción:**

Primaria	Secundaria	Técnico	Universitario
----------	------------	---------	---------------

ENUNCIADO	VALOR
Totalmente de acuerdo	4
De acuerdo	3
En desacuerdo	2
Totalmente en desacuerdo	1

N°	ENUNCIADO	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	Conoce usted. ¿Si existe alguna persona encargada de la logística dentro de la empresa? a) Sí b) No					
2	¿Qué tan importante cree que es el conocimiento de un proceso logístico dentro de una empresa? a) Muy Poco b) Poco c) Regular d) Muy importante					
3	¿Cree usted que el proceso logístico es un aspecto que su empresa considera importante? a) Sí b) No c) Desconoce					
4	¿Conoce si en la empresa H y M Almacenes Generales SRL se realiza un control de sus ingresos de mercadería al almacén? a) Sí b) No c) Desconoce					
5	¿Sabe usted de donde procede la mercadería adquirida? a) Ámbito Local b) Ámbito Nacional c) Ámbito Internacional e) No sabe					
6	Al momento de la recepción de la mercadería, el responsable: a) Verifica el estado general de la mercadería únicamente. b) Verifica el estado general de la mercadería y hace control cuantitativo frente a la factura/guía de remisión. c) No verifica 1 y 2					

7	¿Cree usted que la mercadería está bien identificada en el almacén? a) Si. b) Si, con algunas deficiencias. c) No se ha contemplado aun. d) Ninguna de las anteriores.					
8	¿Cómo considera usted el espacio que es utilizado para el almacén dentro de la Empresa? a) Inadecuado b) Poco adecuado c) Adecuado					
9	Conoce usted la secuencia del proceso logístico: a) Almacenamiento, control de inventarios, recepción, preparación de pedidos y despacho. b) Recepción, almacenamiento, control de inventarios, preparación de pedidos y despacho. c) Recepción, control de inventarios, almacenamiento, preparación de pedidos y despacho. d) Desconoce					
10	¿Qué tan importante es llevar un buen control del stock de la mercadería? a) Muy poco b) Poco c) Importante d) Muy importante					
11	¿La mercadería que no tienen movimiento (rotación) es responsabilidad del área del almacén? a) Nunca b) A veces c) Siempre					
12	¿El stock físico que se tiene en almacén es idéntico al stock que se maneja en el sistema? a) Si b) No					
13	¿Tiene la empresa un control formal de inventarios? a) Si b) Es informal					

	c) No se considera necesario d) Se está haciendo el esfuerzo por implantarlo					
14	¿Cómo considera usted la gestión de las salidas de la mercadería en la empresa? a) Mala b) Regular c) Buena d) Muy buena					
15	¿Ha observado o conocido de interrupción de las ventas por la falta de mercadería requerida? a) Nunca b) En pocas ocasiones c) En repetidas ocasiones d) Siempre					
16	¿Con qué periodicidad se realizan los inventarios? a) Anual b) Semestral c) Trimestral d) Bimestral e) Ninguna de las anteriores					

OBSERVACIONES:

Sugerencias para mejorar el proceso logístico en la empresa de la ciudad Cajamarca.

Gracias por su colaboración

Cajamarca,de.....del 2017

ANEXO 03: CUESTIONARIO APLICADO A LOS CLIENTES DE LA EMPRESA



UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO HYM ALMACENES GENERALES SRL

CUESTIONARIO N° 02

Señor usuario de la Empresa H y M Almacenes Generales SRL, agradeceremos su gentil colaboración en el presente estudio de investigación, que tiene por objetivo determinar el proceso logístico para mejorar el nivel de inventarios de dicha entidad; para ello deberás responder las preguntas que se formulan, marcando las alternativas que estime conveniente.

Le aseguramos que su información tiene carácter confidencial y reservado, será utilizado única y exclusivamente en la investigación que se viene realizando

INFORMACION GENERAL DEL USUARIO

1. **Sexo:** Hombre ☐ Mujer ☐
2. **Edad:** Años
3. **Domicilio:** Urbanización ☐ Pueblo Joven ☐ Barrio ☐
4. **Estado civil:** Casado ☐ Soltero ☐ Conviviente ☐
5. **Grado de Instrucción:**

Primaria	Secundaria	Técnico	Universitario
----------	------------	---------	---------------

ENUNCIADO	VALOR
Totalmente de acuerdo	4
De acuerdo	3
En desacuerdo	2
Totalmente en desacuerdo	1

N°	ENUNCIADO	VALORACIÓN			
		1	2	3	4
1	¿En la empresa H y M Almacenes Generales SRL encuentra variedad de productos que le satisfagan su necesidad de compra? a) Nunca b) A veces c) Mayormente d) Siempre				
2	¿Qué producto(s) adquiere con mayor frecuencia en la Empresa H y M Almacenes Generales SRL? a) Papelería b) Cuadernos c) Equipos de tecnología d) Productos menores				
3	¿Usted cree los precios de venta de la mercadería son los más económicos dentro del ámbito local? a) Si b) En algunos productos c) Solo cuando hay promociones d) Desconoce				
4	¿Qué tan satisfecho se encuentra con el proceso de ventas de la empresa? a) Insatisfecho b) Pocho satisfecho c) Satisfecho d) Muy satisfecho				
5	¿Qué tan satisfecho se encuentra con el producto y/o servicio adquirido en la Empresa H y M Almacenes Generales SRL? a) Insatisfecho b) Pocho satisfecho c) Satisfecho d) Muy satisfecho				
6	¿Usted cree que el proceso de despacho es el adecuado y rápido? a) Si b) Algunas veces c) Puede mejorar d) Deficiente				
7	¿Cómo califica el desempeño del personal del área de despacho que le atendió?				

	a) Muy mala b) Mala c) Regular d) Buena e) Muy buena				
8	¿Cómo califica el trato recibido por el personal de la empresa al solicitar información de algún producto? a) Muy mala b) Mala c) Regular d) Buena e) Muy buena				
9	Recomendaría usted, adquirir mercadería en la empresa H y M Almacenes Generales SRL? a) Nunca b) A veces c) Siempre				
10	En el caso de reclamos, ¿Cómo considera usted la solución a su problema? a) Muy mala b) Mala c) Regular d) Buena e) Muy buena				

OBSERVACIONES:

Sugerencias para mejorar el servicio al cliente.

Gracias por su colaboración

Cajamarca,de.....del 2017

ANEXO 04: VALIDACION DE ENCUESTA POR EXPERTOS



UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO
ESCUELA DE POSGRADO ALTAGORA



MAESTRIA EN TRIBUTACION Y GESTION FISCAL VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

1. NOMBRE DEL EXPERTO	Mg. ROBERTO CACHO GUTIÉRREZ
2. TÍTULO PROFESIONAL	CONTADOR PÚBLICO
3. ÚLTIMO GRADO ACADÉMICO	MAESTRÍA
4. EXPERIENCIA (AÑOS)	01 AÑO
5. INSTITUCIÓN DONDE LABORA	ONP - TRUJILLO
6. CARGO	ASISTENTE DIRECCIÓN DE INVERSIONES.
<u>TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN</u>	
"Proceso Logístico para Mejorar El Nivel de Inventarios de la Empresa H y M Almacenes Generales S.R.L.- Cajamarca 2016"	
NOMBRE DE LOS TESISISTAS	Acuña Vera Viviana del Rocío Chicama Gutiérrez Rosa Ángela Delgado Soriano Jorge Enrique Silva Charcape Carlos Alberto
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario
OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	Determinar el proceso logístico para mejorar el nivel de inventarios de la Empresa H y M Almacenes Generales S.R.L

DETALLE DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 16 preguntas, para los trabajadores de la empresa H y M Almacenes Generales SRL y 10 preguntas para los clientes. Luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido se someterá a una prueba piloto para calcular la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.	
7. INSTRUCCIONES Evalúe cada ítem del instrumento marcando con un aspa en "A" <i>si está de "acuerdo"</i> o con el ítem "D" <i>si está en "desacuerdo"</i> , si está en desacuerdo por favor especifique sus sugerencias.		
8. PREGUNTAS		
1. Conoce usted, ¿Si existe alguna persona encargada de la logística dentro de la empresa?	A (☒)	D (☐)
	SUGERENCIAS: _____ _____	
2. ¿Qué tan importante cree que es el conocimiento de un proceso logístico dentro de una empresa?	A (☒)	D (☐)
	SUGERENCIAS: _____ _____	
3. ¿Cree usted que el proceso logístico es un aspecto que su empresa considera importante?	A (☒)	D (☐)
	SUGERENCIAS: _____ _____	
4. ¿Conoce si en la empresa H y M Almacenes Generales SRL se realiza un control de sus ingresos de mercadería al almacén?	A (☒)	D (☐)
	SUGERENCIAS: _____ _____	
5. ¿Sabe usted de donde procede la mercadería adquirida?	A (☒)	D (☐)
	SUGERENCIAS: _____ _____	

6. Al momento de la recepción de la mercadería, el responsable:	A (X) D () SUGERENCIAS: _____
7. ¿Cree usted que la mercadería está bien identificada en el almacén?	A (X) D () SUGERENCIAS: _____
8. ¿Cómo considera usted el espacio que es utilizado para el almacén dentro de la Empresa?	A (X) D () SUGERENCIAS: _____
9. ¿Conoce usted la secuencia de un proceso logístico?	A (X) D () SUGERENCIAS: _____
10. ¿Qué tan importante es llevar un buen control del stock de la mercadería?	A (X) D () SUGERENCIAS: _____
11. ¿La mercadería que no tiene movimiento (rotación) es responsabilidad del área de almacén?	A () D (X) SUGERENCIAS: <u>Especificar</u> <u>logisticas.</u>
12. ¿El stock físico que se tiene en almacén es idéntico al stock que se maneja en el sistema?	A (X) D () SUGERENCIAS: _____
13. ¿Tiene la empresa un control formal de inventarios?	A (X) D () SUGERENCIAS: _____
14. ¿Cómo considera usted la gestión de las salidas de la mercadería en la empresa?	A (X) D () SUGERENCIAS: _____
15. ¿Ha observado o conocido de interrupción de las ventas por la falta de mercadería requerida?	A (X) D () SUGERENCIAS: _____

16. ¿Con qué periodicidad se realizan los inventarios?	A (☒) D () SUGERENCIAS: _____ _____
17. ¿En la empresa H y M Almacenes Generales SRL encuentra variedad de productos que le satisfagan su necesidad de compra?	A (☒) D () SUGERENCIAS: _____ _____
18. ¿Qué producto(s) adquiere con mayor frecuencia en la Empresa H y M Almacenes Generales SRL?	A (☒) D () SUGERENCIAS: _____ _____
19. ¿Usted cree que los precios de venta de la mercadería son los más económicos dentro del ámbito local?	A () D (☒) SUGERENCIAS: _____ _____
20. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el proceso de ventas de la empresa?	A (☒) D () SUGERENCIAS: _____ _____
21. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el producto y/o servicio adquirido en la Empresa H y M Almacenes Generales SRL?	A (☒) D () SUGERENCIAS: _____ _____
22. ¿Usted cree que el proceso de despacho es el adecuado y rápido?	A (☒) D () SUGERENCIAS: _____ _____
23. ¿Cómo califica el desempeño del personal del área de despacho que le atendió?	A (☒) D () SUGERENCIAS: _____ _____
24. ¿Cómo califica el trato recibido por el personal de la empresa al solicitar información de algún producto?	A (☒) D () SUGERENCIAS: _____ _____

25. Recomendaría usted, adquirir mercadería en la Empresa H y M Almacenes Generales SRL.	A (☒) D () SUGERENCIAS: _____ _____
26. En el caso de reclamos, ¿Cómo considera usted la solución a su problema?	A (☒) D () SUGERENCIAS: _____ _____
PROMEDIO OBTENIDO:	Nº TA: Tres Nº TD: Una
COMENTARIOS GENERALES: 	
OBSERVACIONES: 	



 Mg. Roberto Cacho Gutierrez
 Nº MATRICULA 02 - 5361



UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO
ESCUELA DE POSGRADO ALTAGORA



MAESTRIA EN TRIBUTACION Y GESTION FISCAL
VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

1. NOMBRE DEL EXPERTO	Mges. BARBOZA Chuquilín Nixon A.
2. TITULO PROFESIONAL	CONTADOR PÚBLICO
3. ULTIMO GRADO ACADÉMICO	MAESTRIA
4. EXPERIENCIA (AÑOS)	07 AÑO Y MEDIO
5. INSTITUCIÓN DONDE LABORA	PICHO MOTOR'S EIRL ARCA ALMACÉN
6. CARGO	Logística.
<u>TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN</u>	
“Proceso Logístico para Mejorar El Nivel de Inventarios de la Empresa H y M Almacenes Generales S.R.L- Cajamarca 2016”	
NOMBRE DE LOS TESISISTAS	Acuña Vera Viviana del Rocío Chicoma Gutiérrez Rosa Ángela Delgado Soriano Jorge Enrique Silva Charcape Carlos Alberto
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario
OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	Determinar el proceso logístico para mejorar el nivel de inventarios de la Empresa H y M Almacenes Generales S.R.L

DETALLE DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 16 preguntas, para los trabajadores de la empresa H y M Almacenes Generales SRL y 10 preguntas para los clientes. Luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido se someterá a una prueba piloto para calcular la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.	
7. INSTRUCCIONES Evalúe cada ítem del instrumento marcando con un aspa en "A" si está de "acuerdo" o con el ítem "D" si está en "desacuerdo", si está en desacuerdo por favor especifique sus sugerencias.		
8. PREGUNTAS		
1. Conoce usted. ¿Si existe alguna persona encargada de la logística dentro de la empresa?	A (X)	D () SUGERENCIAS: _____
2. ¿Qué tan importante cree que es el conocimiento de un proceso logístico dentro de una empresa?	A (X)	D () SUGERENCIAS: _____
3. ¿Cree usted que el proceso logístico es un aspecto que su empresa considera importante?	A (X)	D () SUGERENCIAS: _____
4. ¿Conoce si en la empresa H y M Almacenes Generales SRL se realiza un control de sus ingresos de mercadería al almacén?	A (X)	D () SUGERENCIAS: _____
5. ¿Sabe usted de donde procede la mercadería adquirida?	A (X)	D () SUGERENCIAS: _____

6. Al momento de la recepción de la mercadería, el responsable:	A (☒) D () SUGERENCIAS: <u>elevar alternativas.</u>
7. ¿Cree usted que la mercadería está bien identificada en el almacén?	A (☒) D () SUGERENCIAS: _____
8. ¿Cómo considera usted el espacio que es utilizado para el almacén dentro de la Empresa?	A (☒) D () SUGERENCIAS: _____
9. ¿Conoce usted la secuencia de un proceso logístico?	A (☒) D () SUGERENCIAS: _____
10. ¿Qué tan importante es llevar un buen control del stock de la mercadería?	A (☒) D () SUGERENCIAS: _____
11. ¿La mercadería que no tiene movimiento (rotación) es responsabilidad del área de almacén?	A (☒) D () SUGERENCIAS: _____
12. ¿El stock físico que se tiene en almacén es idéntico al stock que se maneja en el sistema?	A (☒) D () SUGERENCIAS: _____
13. ¿Tiene la empresa un control formal de inventarios?	A (☒) D () SUGERENCIAS: _____
14. ¿Cómo considera usted la gestión de las salidas de la mercadería en la empresa?	A (☒) D () SUGERENCIAS: _____
15. ¿Ha observado o conocido de interrupción de las ventas por la falta de mercadería requerida?	A (☒) D () SUGERENCIAS: _____

16. ¿Con qué periodicidad se realizan los inventarios?	A (☒) D () SUGERENCIAS: _____ _____
17. ¿En la empresa H y M Almacenes Generales SRL encuentra variedad de productos que le satisfagan su necesidad de compra?	A (☒) D () SUGERENCIAS: _____ _____
18. ¿Qué producto(s) adquiere con mayor frecuencia en la Empresa H y M Almacenes Generales SRL?	A () D (☒) SUGERENCIAS: _____ _____
19. ¿Usted cree que los precios de venta de la mercadería son los más económicos dentro del ámbito local?	A (☒) D () SUGERENCIAS: _____ _____
20. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el proceso de ventas de la empresa?	A (☒) D () SUGERENCIAS: _____ _____
21. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el producto y/o servicio adquirido en la Empresa H y M Almacenes Generales SRL?	A (☒) D () SUGERENCIAS: _____ _____
22. ¿Usted cree que el proceso de despacho es el adecuado y rápido?	A (☒) D () SUGERENCIAS: _____ _____
23. ¿Cómo califica el desempeño del personal del área de despacho que le atendió?	A (☒) D () SUGERENCIAS: _____ _____
24. ¿Cómo califica el trato recibido por el personal de la empresa al solicitar información de algún producto?	A (☒) D () SUGERENCIAS: _____ _____

25. Recomendaria usted, adquirir mercadería en la Empresa H y M Almacenes Generales SRL.	A (☒) D () SUGERENCIAS: _____ _____
26. En el caso de reclamos, ¿Cómo considera usted la solución a su problema?	A (☒) D () SUGERENCIAS: _____ _____
PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA: Tres N° TD: Una
COMENTARIOS GENERALES:	
OBSERVACIONES:	


Mgca. Barbosa Chuquim Huan A.
MATRICULA N° 12 1133



UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO
ESCUELA DE POSGRADO ALTAGORA



MAESTRIA EN TRIBUTACION Y GESTION FISCAL
VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

1. NOMBRE DEL EXPERTO	MGCS. LENNIN RODRIGUEZ CASTILLO
2. TITULO PROFESIONAL	CONTADOR PÚBLICO
3. ULTIMO GRADO ACADÉMICO	MAESTR
4. EXPERIENCIA (AÑOS)	04 AÑOS
5. INSTITUCIÓN DONDE LABORA	UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA
6. CARGO	JEFE AREA ABASTECIMIENTOS
TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN	
"Proceso Logístico para Mejorar El Nivel de Inventarios de la Empresa H y M Almacenes Generales S.R.L.- Cajamarca 2016"	
NOMBRE DE LOS TESISISTAS	Acuña Vera Viviana del Rocío Chicoma Gutiérrez Rosa Ángela Delgado Soriano Jorge Enrique Silva Charcape Carlos Alberto
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario
OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	Determinar el proceso logístico para mejorar el nivel de inventarios de la Empresa H y M Almacenes Generales S.R.L.

DETALLE DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 16 preguntas, para los trabajadores de la empresa H y M Almacenes Generales SRL y 10 preguntas para los clientes. Luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido se someterá a una prueba piloto para calcular la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.	
7. INSTRUCCIONES		
Evalúe cada ítem del instrumento marcando con un aspa en "A" si está de "acuerdo" o con el ítem "D" si está en "desacuerdo", si está en desacuerdo por favor especifique sus sugerencias.		
8. PREGUNTAS		
1. Conoce usted. ¿Si existe alguna persona encargada de la logística dentro de la empresa?	A (X)	D ()
	SUGERENCIAS: _____	
2. ¿Qué tan importante cree que es el conocimiento de un proceso logístico dentro de una empresa?	A (X)	D ()
	SUGERENCIAS: _____	
3. ¿Cree usted que el proceso logístico es un aspecto que su empresa considera importante?	A (X)	D ()
	SUGERENCIAS: _____	
4. ¿Conoce si en la empresa H y M Almacenes Generales SRL se realiza un control de sus ingresos de mercadería al almacén?	A (X)	D ()
	SUGERENCIAS: _____	
5. ¿Sabe usted de donde procede la mercadería adquirida?	A (X)	D ()
	SUGERENCIAS: _____	

6. Al momento de la recepción de la mercadería, el responsable:	A (☒) D () SUGERENCIAS: _____ _____
7. ¿Cree usted que la mercadería está bien identificada en el almacén?	A (☒) D () SUGERENCIAS: _____ _____
8. ¿Cómo considera usted el espacio que es utilizado para el almacén dentro de la Empresa?	A (☒) D () SUGERENCIAS: _____ _____
9. ¿Conoce usted la secuencia de un proceso logístico?	A (☒) D () SUGERENCIAS: _____ _____
10. ¿Qué tan importante es llevar un buen control del stock de la mercadería?	A (☒) D () SUGERENCIAS: _____ _____
11. ¿La mercadería que no tiene movimiento (rotación) es responsabilidad del área de almacén?	A (☒) D () SUGERENCIAS: _____ _____
12. ¿El stock físico que se tiene en almacén es idéntico al stock que se maneja en el sistema?	A (☒) D () SUGERENCIAS: _____ _____
13. ¿Tiene la empresa un control formal de inventarios?	A (☒) D () SUGERENCIAS: _____ _____
14. ¿Cómo considera usted la gestión de las salidas de la mercadería en la empresa?	A () D (☒) SUGERENCIAS: _____ _____
15. ¿Ha observado o conocido de interrupción de las ventas por la falta de mercadería requerida?	A () D (☒) SUGERENCIAS: _____ _____

16. ¿Con qué periodicidad se realizan los inventarios?	A (☒) D () SUGERENCIAS: _____
17. ¿En la empresa H y M Almacenes Generales SRL encuentra variedad de productos que le satisfagan su necesidad de compra?	A (☒) D () SUGERENCIAS: _____
18. ¿Qué producto(s) adquiere con mayor frecuencia en la Empresa H y M Almacenes Generales SRL?	A (☒) D () SUGERENCIAS: _____
19. ¿Usted cree que los precios de venta de la mercadería son los más económicos dentro del ámbito local?	A (☒) D () SUGERENCIAS: _____
20. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el proceso de ventas de la empresa?	A () D (☒) SUGERENCIAS: _____
21. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el producto y/o servicio adquirido en la Empresa H y M Almacenes Generales SRL?	A (☒) D () SUGERENCIAS: _____
22. ¿Usted cree que el proceso de despacho es el adecuado y rápido?	A () D (☒) SUGERENCIAS: _____
23. ¿Cómo califica el desempeño del personal del área de despacho que le atendió?	A (☒) D () SUGERENCIAS: _____
24. ¿Cómo califica el trato recibido por el personal de la empresa al solicitar información de algún producto?	A (☒) D () SUGERENCIAS: _____

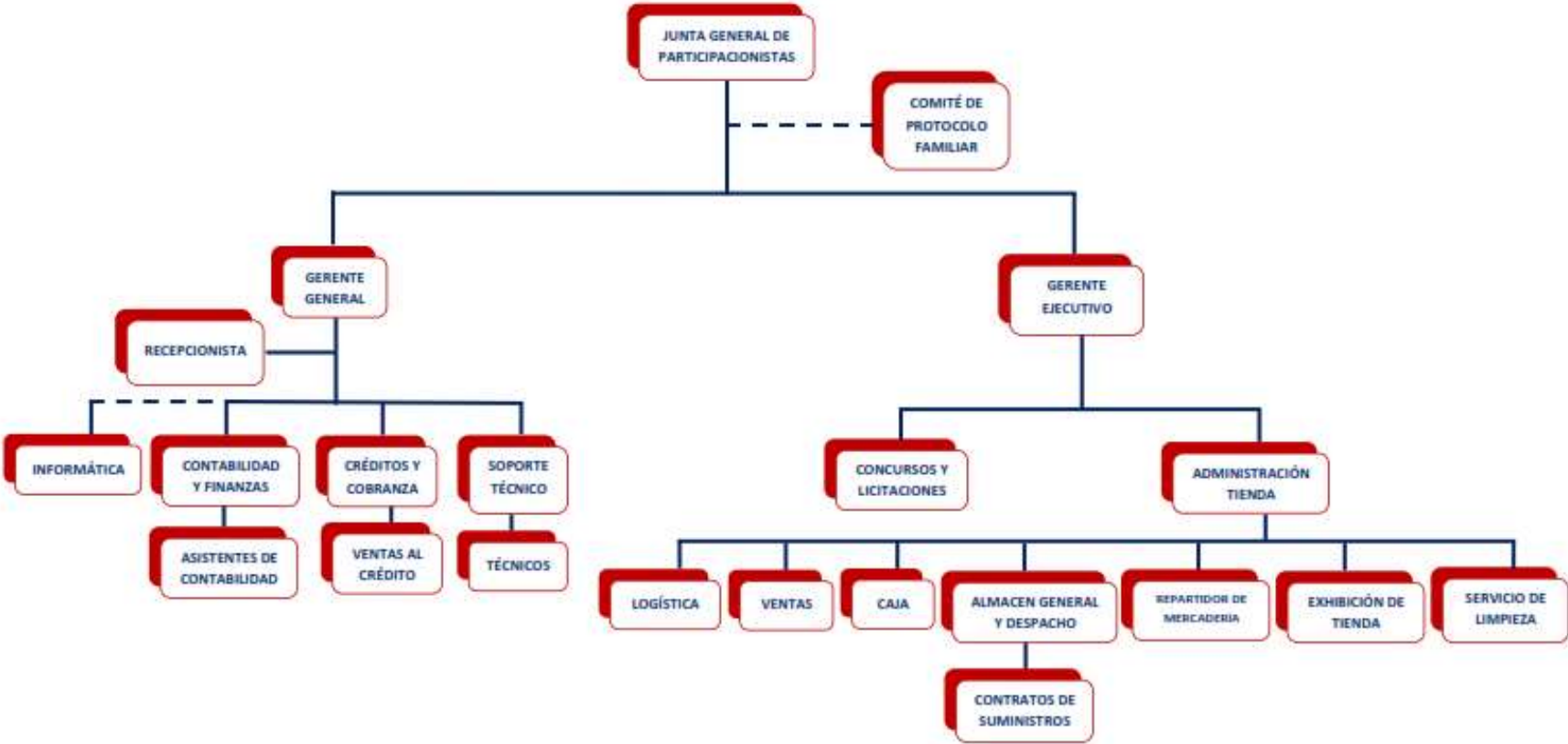
25. Recomendaria usted, adquirir mercadería en la Empresa H y M Almacenes Generales SRL.	A (☒) D () SUGERENCIAS: _____ _____
26. En el caso de reclamos, ¿Cómo considera usted la solución a su problema?	A (☒) D () SUGERENCIAS: _____ _____
PROMEDIO OBTENIDO:	Nº TA: Tres Nº TD: Una
COMENTARIOS GENERALES:	
OBSERVACIONES:	



Mgca. Lenin Rodríguez Castillo
Nº MAT 333

ANEXO N° 05:

**ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL
HYM ALMACENES GENERALES S.R.L**



ANEXO N° 06:





