



Proceso de abastecimiento en una empresa de traslado de valores en Lima 2018

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACÁDEMICO DE:
MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

AUTORA:

Br. Cinthya Fiorella Rivera Fernández

ASESORA:

Dra. Luzmila Lourdes Garro Aburto

SECCIÓN:

Administración de Negocios MBA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gerencias Funcionales

LIMA - PERÚ - 2018



DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): RIVERA FERNÁNDEZ, CINTHYA FIORELLA

Para obtener el Grado Académico de *Maestra en Administración de Negocios - MBA*, ha sustentado la tesis titulada:

PROCESO DE ABASTECIMIENTO EN UNA EMPRESA DE TRASLADO DE VALORES EN LIMA, 2018

Fecha: 22 de agosto de 2018

Hora: 9:30 p.m.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dr.César Eduardo Jimenez Calderon

Firma: *[Handwritten Signature]*

SECRETARIO: Mg. Cristian Medina Sotelo

Firma: *[Handwritten Signature]*

VOCAL: Dra. Luzmila Garro Aburto

Firma: *[Handwritten Signature]*

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

Aprobado por Mayoría

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

.....
.....
.....
.....

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

APA
.....
.....
.....

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

Dedicatoria

A Dios por iluminar mi camino, a mis padres por apoyarme siempre en todo momento, a mis hijas María Fernanda y María Paz, que son mi fuerza, motivación y a quienes amo con todo mi corazón.

Agradecimiento

Agradezco a la Universidad Cesar Vallejo por todo el apoyo brindado durante la maestría, a la Dra. Luzmila Garro por su asesoría durante el proceso de la investigación y a todas las personas que con su desinteresado apoyo contribuyeron en el desarrollo del presente trabajo.

Declaración Jurada

Yo, Br. Cinthya Fiorella Rivera Fernández, estudiante del Programa Académico de la Maestría en Administración de Negocios de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 70035313, con la tesis titulada: “Proceso de abastecimiento en una empresa de traslado de valores en Lima 2018”

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, agosto 2018.

.....
Br. Cinthya Fiorella Rivera Fernández

DNI: 70035313

Presentación

Señor presidente

Señores miembros del jurado

Presento la Tesis titulada: “Proceso de abastecimiento en una empresa de traslado de valores en Lima”, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para optar el grado académico de Magister en Administración de Negocios.

Espero que este aporte contribuya con algo en la solución de la problemática de la gestión de abastecimiento en la compañía de traslado de valores que se está investigando y a otras organizaciones, ya que dicha áreas que la comprenden el abastecimiento hoy en día representan un nivel de importancia alto.

La información se ha estructurado en cuatro capítulos teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerido por la universidad.

En el primer capítulo se expone la introducción. En el segundo capítulo se presenta el método. En el tercer capítulo se muestran los resultados. En el cuarto capítulo se presenta la discusión. En el quinto capítulo las conclusiones. En el sexto capítulo las recomendaciones.

La autora

Índice de contenido

	Pág.
Página de jurados	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración jurada	v
Presentación	vi
Índice de contenido	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	xii
Resumen	xv
Abstract	xvi
I Introducción	15
1.1 Realidad Problemática	18
1.2 Trabajos previos	20
1.2.1 Internacionales	
1.2.2 Nacionales	
1.3 Teorías relacionadas al tema	24
1.4 Formulación del problema	46
1.5 Justificación del estudio	46
1.6.1 Justificación teórica	
1.6.2 Justificación metodológica	
1.6.3 Justificación practica	
1.7 Hipótesis	47
1.8 Objetivos	47
II Método	49
2.1 Diseño de investigación	50
2.2 Variables, operacionalización	51
2.3. Población, muestra y muestreo	52
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	53
2.5. Método de análisis de datos	55

III: Resultados	56
3.1. Descripción de resultados	57
IV: Discusión	64
V: Conclusiones	71
VI: Recomendaciones	74
VII: Referencias	77
Anexos	82
Anexo 1 : Artículo científico	83
Anexo 2 : Matriz de consistencia	84
Anexo 3 : Tipo y diseño de investigación	85
Anexo 4 : Instrumento de recolección de datos	86
Anexo 5 : Matriz operacional	91
Anexo 6 : Certificados de validez	92
Anexo 7 : Base de datos de la muestra	98

Lista de tablas

		Pág.
Tabla 1.	Tabla de operacionalización de la variable	51
Tabla 2.	Validez del instrumento para medir el nivel de abastecimiento	54
Tabla 3.	Prueba de confiabilidad de la variable del análisis de datos	55
Tabla 4.	Abastecimiento	57
Tabla 5.	Requerimientos	58
Tabla 6.	Compras	59
Tabla 7	Recepción	60
Tabla 8	Distribución	61
Tabla 9	Proveedores	62
Tabla 10	¿Cómo considera la ayuda para resolver algún problema con su compra?	99
Tabla 11	¿Cómo considera el tiempo de respuesta de sus requerimientos?	100
Tabla 12	Lineamientos necesarios para recibir su orden de compra	100
Tabla 13	Información respecto a trazabilidad de su pedido	101
Tabla 14	Información sobre lead time de requerimientos	102
Tabla 15	Alerta de llegada de productos	103
Tabla 16	Atención de requerimientos por nivel de criticidad	104
Tabla 17	Tiempo de respuesta a los requerimientos de compras	105
Tabla 18	Como considera el ERP en cuanto al módulo de requerimiento	106
Tabla 19	Clasificación de artículos al momento de generar un requerimiento.	106
Tabla 20	Tiempo de atención de sus cotizaciones	107
Tabla 21	Actitud de servicio del personal de compras	108
Tabla 22	Habilidad de negociación del área de compras	109
Tabla 23	Las reposiciones del almacén 01.20 y 30 son de forma automática	110

Tabla 24	El ERP indica cantidad a comprar	111
Tabla 25	Existen casos de emergencias en el AL20	112
Tabla 26	Existen casos de emergencias en el AL01	113
Tabla 27	Comunicación del área de ventas sobre incremento de demanda	114
Tabla 28	Existe procedimiento de compras de uniformes	115
Tabla 29	Clasificación ABC por nivel de criticidad	116
Tabla 30	Seguimiento de atención de ordenes compra	117
Tabla 31	Catálogo de proveedores de los productos en general	117
Tabla 32	Los servicios ejecutados se manejan con un acta de conformidad	118
Tabla 33	Se manejan orden de compras anuales	119
Tabla 34	Registro de solicitud de cotizaciones	120
Tabla 35	El ERP indica cuando un servicio ya fue atendido	120
Tabla 36	Efectúan reuniones quincenales en el área de compras	121
Tabla 37	Trazabilidad en el ERP	122
Tabla 38	Existe un procedimiento de compras	123
Tabla 39	Tiempos de atención para la atención de requerimientos	124
Tabla 40	El ERP brinda los reportes necesarios	125
Tabla 41	Existe un registro de embarques en el almacén	126
Tabla 42	Las sucursales manejan sus propios embarques	126
Tabla 43	Se inspecciona los materiales del stock adquiridos	127
Tabla 44	Revisión de existencias físicas	128
Tabla 45	Almacén informa a compras acerca de faltantes	129
Tabla 46	Registro de no conformidades en el almacén	130
Tabla 47	Sistema de códigos de barra para los artículos del Almacén	131
Tabla 48	Registro de ubicación de los artículos del almacén 01	132
Tabla 49	Registro de ubicación de los artículos del almacén 20	132
Tabla 50	Control de productos obsoletos	133
Tabla 51	Distribución de materiales del stock a las sucursales	134
Tabla 52	Tiempo de llegada de los materiales hacia los sucursales	135
Tabla 53	Distribución de combustible en Lima	136

Tabla 54	Distribución de combustible en Sucursales	137
Tabla 55	Distribución de uniformes en Lima	138
Tabla 56	Distribución de uniformes en Sucursales	139
Tabla 57	Distribución de espacio en el almacén	140
Tabla 58	Plan de contingencia en caso los proveedores fallen con la producción	141
Tabla 59	Procedimiento de evaluación de proveedores	141
Tabla 60	Considera que trabaja con un mismo proveedor es lo mejor?	142
Tabla 61	Catálogo de proveedores	143
Tabla 62	Monopolios de proveedores para algunos artículos	144
Tabla 63	Penalidades a los proveedores por incumplimiento de entrega	145
Tabla 64	Evaluación periódica de proveedores	146
Tabla 65	Capacidad de producción de proveedores actuales	147
Tabla 66	Aspectos que toma en cuenta para la compra	148

Lista de figuras

	Pág.
Figura 1. Fases del Aprovisionamiento.	26
Figura 2. Ciclo del proveedor	35
Figura 3. Abastecimiento	57
Figura 4. Requerimientos	58
Figura 5. Compras	59
Figura 6. Recepción	60
Figura 7. Distribución	61
Figura 8. Proveedores	62
Figura 9. Resolver algún problema con la compra	99
Figura 10. ¿Cómo considera el tiempo de respuesta de sus requerimientos	100
Figura 11. Lineamientos necesarios para recibir su orden de compra	101
Figura 12. Información respecto a trazabilidad de su pedido	102
Figura 13. Información sobre lead time de requerimientos	103
Figura 14. Alerta de llegada de productos	104
Figura 15. Atención de requerimientos por nivel de criticidad	105
Figura 16. Tiempo de respuesta a los requerimientos de compras	105
Figura 17. Como considera el ERP en cuanto al módulo de requerimiento	106
Figura 18. Clasificación de artículos al momento de generar un requerimiento.	107
Figura 19. Tiempo de atención de sus cotizaciones	108
Figura 20. Actitud de servicio del personal de compras	109
Figura 21. Habilidad de negociación del área de compras	110
Figura 22. Las reposiciones del almacén 01.20 y 30 son de forma automática	111
Figura 23. El ERP indica cantidad a comprar	112
Figura 24. Existen casos de emergencias en el AL20	113
Figura 25. Existen casos de emergencias en el AL01	114

Figura 26	Comunicación del área de ventas sobre incremento de demanda	115
Figura 27	Existe procedimiento de compras de uniformes	116
Figura 28	Clasificación ABC por nivel de criticidad	117
Figura 29	Seguimiento de atención de ordenes compra	117
Figura 30	Catálogo de proveedores de los productos en general	118
Figura 31	Los servicios ejecutados se manejan con un acta de conformidad	119
Figura 32	Se manejan orden de compras anuales	119
Figura 33	Registro de solicitud de cotizaciones	120
Figura 34	El ERP indica cuando un servicio ya fue atendido	121
Figura 35	Efectúan reuniones quincenales en el área de compras	122
Figura 36	Trazabilidad en e8l ERP	123
Figura 37	Existe un procedimiento de compras	124
Figura 38	Tiempos de atención para la atención de requerimientos	125
Figura 39	El ERP brinda los reportes necesarios	125
Figura 40	Existe un registro de embarques en el almacén	126
Figura 41	Las sucursales manejan sus propios embarques	127
Figura 42	Se inspecciona los materiales del stock adquiridos	128
Figura 43	Revisión de existencias físicas	129
Figura 44	Almacén informa a compras acerca de faltantes	130
Figura 45	Registro de no conformidades en el almacén	131
Figura 46	Sistema de códigos de barra para los artículos del Almacén	131
Figura 47	Registro de ubicación de los artículos del almacén 01	132
Figura 48	Registro de ubicación de los artículos del almacén 20	133
Figura 49	Control de productos obsoletos	134
Figura 50	Distribución de materiales del stock a las sucursales	135
Figura 51	Tiempo de llegada de los materiales hacia los sucursales	136
Figura 52	Distribución de combustible en Lima	137
Figura 53	Distribución de combustible en Sucursales	138
Figura 54	Distribución de uniformes en Lima	139
Figura 55	Distribución de uniformes en Sucursales	140

Figura 56	Distribución de espacio en el almacén	140
Figura 57	Plan de contingencia en caso los proveedores fallen con la producción	141
Figura 58	Procedimiento de evaluación de proveedores	142
Figura 59	Considera que trabaja con un mismo proveedor es lo mejor?	143
Figura 60	Catálogo de proveedores	144
Figura 61	Monopolios de proveedores para algunos artículos	145
Figura 62	Penalidades a los proveedores por incumplimiento de entrega	146
Figura 63	Evaluación periódica de proveedores	147
Figura 64	Capacidad de producción de proveedores actuales	148
Figura 65	Aspectos que toma en cuenta para la compra	149

Resumen

La investigación tuvo como objetivo presentar el nivel del proceso de abastecimiento de la compañía a fin de establecer recomendaciones que permitan optimizar procesos y mejorar el nivel de servicio con los usuarios internos y clientes.

La Metodología fue tipo básica, descriptiva, de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, su población fue censal conformada por 50 usuarios .Se utilizó la técnica encuesta cuya herramienta fueron cuestionarios.

El nivel de abastecimiento en la compañía fue regular y carecía de algunas herramientas para hacer que sus procesos sean más eficientes entre ellas el ERP, procedimientos de compras y uniformes y frecuentes pedidos de emergencia.

Finalmente se recomendó trabajar de la mano con el área de tecnología de la información para que apoye en implementar algunas herramientas al ERP, o recomendar uno nuevo. Adicional se recomendó revisar el procedimiento de compras, efectuar evaluaciones periódicas a los proveedores y evaluarlos, hacer análisis de precios y dar de baja a los productos obsoletos que forman parte del inventario.

Palabras claves:

Abastecimiento.

Procesos.

Compras.

Abstract

The objective of the research was to present the level of the company's supply process in order to establish recommendations that optimize processes and improve the level of service with internal users and customers.

The methodology was basic, descriptive, quantitative approach, non-experimental design, its population was census consisting of 50 users. We used the survey technique whose tool were questionnaires.

The level of supply in the company was regular and lacked some tools to make their processes more efficient among them the ERP, purchasing procedures and uniforms and frequent emergency requests.

Finally, it was recommended to work hand in hand with the information technology area to support the implementation of some ERP tools, or to recommend a new one. Additionally, it was recommended to review the procurement procedure, make periodic evaluations to suppliers and evaluate them, analyze prices and write off obsolete products that are part of the inventory.

Keywords:

Catering.

Processes

Purchases.

I. Introducción

1.1 Realidad Problemática.

En el mundo actual y con la globalización, las cadenas de suministro están siendo más complejas, con una elevada presión sobre varios indicadores como niveles de servicio, puntualidad, fiabilidad, flexibilidad, tiempo y sobre todo los costos de los procesos logísticos, esto sumado a los niveles de competitividad.

El desarrollo de la tecnología , el abaratamiento de los costos de transporte y las comunicaciones entre otros factores, ha generado complejos sistemas de aprovisionamiento, producción y distribución de carácter mundial que exigen a la gestión logística un nivel de eficiencia alto, siendo así ella un papel significativo en los costos finales de los productos. El modelo empresarial actual en el mundo exige que las empresas sean más competitivas y más exigentes con ellas mismas.

Por otro lado Ramón García (2018), indicó que el cambio de hábitos de consumo está haciendo que las entregas sean más personalizadas, los clientes se han vuelto más exigentes y ello conlleva que las compañías tomen otras medidas y adapten sus procesos para poder cubrir sus necesidades , toda esta situación hace que se analicen los procesos , romper con los cuellos de botella y generar cambios, solo así las empresas serán más competitivas ya que actualmente los clientes no solo se enfocan en el precio , sino también en otros factores como tiempo de entrega, calidad, servicio post venta. (p.1).

En la investigación se efectuará un levantamiento de información acerca del proceso de abastecimiento en una compañía de Traslado de Valores que opera a nivel nacional con sus 18 sucursales, se realizará un diagnóstico actual de cómo opera hoy en día la cadena de abastecimiento enfocándonos en cuatro puntos importantes entre ellos las compras, recepción, los proveedores e inventarios. Actualmente se presentan deficiencias en la logística de abastecimiento, ya que no se cuenta con un ERP adecuado y éste hace que algunas actividades se realicen de forma manual lo que genera retraso en las entregas, quiebres de stock y un inventario valorizado en más de tres millones de soles, adicional productos obsoletos que forman parte de este.

La compañía por el giro de negocios que maneja cuenta con tres almacenes, el almacén central donde se custodia los productos críticos (envases plásticos) y otras familias como formatería, uniformes, artículos de cómputo y oficina. La deficiencia que encontramos en este almacén es que las reposiciones se realizan de forma manual y muchas veces se incurre en roturas de stock. No hay una correcta planificación de demanda puesto que cuando se generan incrementos la información no llega a tiempo al área de compras y esto conlleva a los llamados pedidos urgentes. La reposición de uniformes carece de un procedimiento y control de entrega y ello conlleva que se generen pedidos de emergencia, entregas dobles.

Por otro lado, la compañía tiene como activos unidades livianas y blindados, los repuestos para las mismas se administran en el 2do almacén que es el mantenimiento, las deficiencias que hallamos aquí son similares a las del almacén central primero existen muchas emergencias lo cual hace que compras diariamente cotice repuestos que quizás deberían estar incluidos en las compras anuales, de tal manera que se tengan precios definidos con el proveedor y obviar el proceso de cotización. Otra deficiencia es que no existe una correcta clasificación de los repuestos, pues estos actualmente presentan más de una definición para un mismo artículo. También se presenta inconveniente en la atención de repuestos a las sucursales, si bien es cierto las compras se centralizan en Lima, la atención a la sucursal es tardía y ello implica que la unidad se encuentre inoperativa hasta que el repuesto sea enviado desde Lima a la Sucursal.

El mayor problema en el área de logística es el cálculo de la demanda diaria de un artículo ya que el software actual nos brinda un cálculo inexacto puesto que solo toma en cuenta información de los últimos tres meses y ello conlleva que el cálculo se realice de forma manual, ventas no tiene un espacio en el sistema para ingresar los consumos proyectados por esta razón el área de logística trabaja con la información desde el momento que el usuario la brinda, algunos de estos lo realizan con anticipación, otros en último momento lo que muchas veces conlleva a apagar incendios.

Por otro lado la compañía maneja un tercer almacén, quizás el más pequeño, pero uno de los más importantes, este es el denominado almacén de armería donde se tienen custodiadas municiones, armamentos, lubricantes y solventes para armas que utiliza el personal de operaciones y de entrenamiento. Las deficiencias que encontramos en este almacén es que aún se tiene municiones inservibles dentro del inventario y ello crea confusión cuando se calcula la reposición. Otra deficiencia es con la compra de armamento, si bien es cierto esto es controlado por la Sucamec carecemos de un procedimiento escrito de adquisición de armas.

También se presenta en la compañía un problema que comprende a los tres almacenes, ello son los embarques. Actualmente ninguna de las sucursales puede realizar sus propios embarques de los materiales recepcionados, lo que hace que se emplee tiempo insuficiente para el envío de la documentación hacia la central que es Lima, ello hace que no se tenga un panorama claro y un buen control del consumo de materiales en las provincias.

Pasando ya al área de compras encontramos serias deficiencias entre ellas el software que no permite manejar reportes, se carece de análisis por falta de información. Por otro lado, se observa que se desgasta tiempo en actividades innecesarias que quizás puedan trasladarse por un tema de estrategia a los usuarios. Cada punto respecto a lo planteado será desarrollado durante el proceso de investigación.

Además de ello se tiene un catálogo de materiales sin clasificación, lo que hace que existan muchas definiciones para un mismo artículo. Finalmente se quiere mejorar el servicio de distribución de entregas a los usuarios a nivel nacional, que éste sea más eficiente y mejor controlado.

1.2 Trabajos Previos

1.2.1 Internacionales.

Otero (2012) en la investigación *“Diseño de una propuesta de gestión de abastecimiento e inventarios para un astillero en Colombia”*, para obtener el grado de Magister en Ingeniería Industrial en la Universidad Nacional de Colombia, planteó como objetivo general lograr una adecuada gestión de materiales dentro de la cadena de abastecimiento de los astilleros. La metodología fue tipo de investigación cualitativa, aplicó la técnica encuesta, el autor llegó a las siguientes conclusiones (a) desarrolló modelos, herramientas y estrategias que permitieron a la organización gestionar de forma efectiva el flujo de materiales, se redujeron tiempos, costos y se mejoró el nivel de servicio al cliente, (b) se implementó una metodología de gestión de inventarios, (c) se desarrolló la clasificación de los materiales y ello permitió contar con otras estrategias y tener mejores acuerdos con los proveedores, optimizar recursos, disminuir tiempos de repuesta y reducir costos.

Salas (2013) en su tesis *“Diseño de una estrategia de gestión de inventarios colaborativo para escenarios de incertidumbre de una cadena de suministro Multinivel: Caso aplicación sector madera y muebles de la región caribe de Colombia”*, para obtener el grado de Magister en Ingeniería Industrial en la universidad Tecnológica de Bolívar, Cartagena de las Indias. La autora planteó como objetivo identificar los modelos de inventarios para dos niveles de la cadena con demanda atípica o incierta y fortalecer la gestión de las operaciones en cuanto al manejo de inventarios. Tipo de investigación cualitativa y llegó a la siguiente conclusión: la aplicación de gestión de inventarios colaborativo fue una oportunidad para fortalecer la gestión de las operaciones y poder cubrir las deficiencias en las áreas de planificación, almacenamiento, compras y abastecimiento.

Castellano (2012) en su tesis *“Diseño de un sistema logístico de planificación de inventarios para aprovisionamiento en empresas de distribución del sector de productos de consumo masivo”*, para obtener el grado de Magister en Logística en la Universidad Francisco Gavidia, planteó como objetivo general diseñar un sistema logístico de planificación de inventarios para aprovisionamiento que permita el mejorar el nivel de servicio y disminución en inversión de capital en inventario, en empresas de distribución de productos de consumo masivo del área metropolitana

de San Salvador, aplicable a pequeña, mediana y gran empresa. La investigación es cuantitativa, se aplicaron encuesta y cuestionarios, la autora llegó a las siguientes conclusiones: (a) la aplicación de procesos de planificación de demanda permitió generar los planes de aprovisionamiento oportunamente para sostener la actividad comercial del negocio en la industria de distribución, manteniendo un stock de seguridad y evitando riesgos de desabastecimiento y controlando la inversión de capital, (b) implementó herramientas tecnológicas como el forecast X y técnicas especializadas en planificación, que generaron ventajas competitivas importantes.

Carvajal (2016) en su tesis "*Modelo de gestión de inventarios de medicamentos para un sistema de atención pre-hospitalaria*", para obtener el grado de Magister en Ingeniería Industrial en la Universidad de Antioquía-Medellín Colombia, la autora planteó como objetivo principal diseñar un modelo de gestión de inventarios de medicamentos para un sistema de atención pre-hospitalaria, que considere las características específicas del tipo de producto y el servicio estudiado, y tenga por objeto la reducción y exceso de unidades perdidas y vencidas, procurando mantener un buen nivel de servicio, fue un tipo de investigación cualitativa. La autora llegó a las siguientes conclusiones: (a) Se hizo una clasificación de los medicamentos considerando criterios como: cantidad, cambios, vencidos, faltantes, exceso de inventario, costos, pesos y faltantes, (b) en cuanto a la revisión del inventario, se propusieron unas revisiones sistemáticas basadas en la clasificación de los medicamentos, que definen claramente cuáles, cuántos y con qué frecuencia, se debe revisar el estado y el nivel de los inventarios en el sistema.

1.2.2 Nacionales.

De la Cruz y Lora (2014) en su investigación "*Propuestas de mejora en la gestión de almacenes e inventarios en la empresa molinera tropical*", para obtener el grado de Magister en Supply Chain Management en Perú, planteó como objetivo general

usar herramientas de calidad e identificar, gestionar y solucionar los problemas en la cadena de abastecimiento de la empresa Molinera Tropical, la metodología fue investigación cualitativa, con técnica entrevista. Finalmente, los autores llegaron a las siguientes conclusiones: lograron identificar los problemas operativos y estableció planes para ordenar la gestión de inventarios y almacenes como primer paso dentro un proceso general de mejoramiento.

Arisaca, Figueroa y Candela (2014) en su investigación "*Propuesta de mejora en el modelo de abastecimiento de medicamentos en una clínica privada de salud*", para obtener el grado de Magister en dirección de operaciones y logística. La investigación tuvo como objetivo general aplicar mejores métodos de planificación de abastecimiento y compras para reducción de inventarios, los autores llegaron a las siguientes conclusiones: (a) los modelos usados con la metodología del LEP y clasificación mediante la matriz de Kraljick desarrollados en esta investigación, fueron aplicables para la mejora del proceso de abastecimiento de medicinas, materiales quirúrgicos etc., en cualquier clínica, (b) la clasificación de proveedores por importe de compra permitió identificar a los proveedores estratégicos con los cuales se debería firmar convenios para asegurar el abastecimiento de productos.

Rosales, J, (2018) "*Conferencia I: Gestión de compras, importancia e impacto en la rentabilidad*", el expositor concluyó lo siguiente: (a) una mala gestión de compras se da por los siguientes puntos: Roturas de stock , cambios repentinos de producción, inventarios altos, largos lead time, (b) mencionó que es importante enfocar el abastecimiento en cuatro puntos ,la oferta global es decir como es el comportamiento de los precios a nivel mundial, conocer a mis proveedores, la cultura del país, por ejemplo habló que cuando tenemos proveedores de la china ,pues debemos prevenir nuestros pedidos para no vernos afectados por el año nuevo chino. Como segundo punto nos habló del desarrollo de proveedores, estrategias de colaboración con los proveedores y manejo de Outsourcing.

Frank, Z, (2018) "*Gestión efectiva de almacenes*" El expositor expuso el modelo llamado Lean: El desperdicio del almacén, donde menciona que el

pensamiento lean logra mejores resultados con menos esfuerzo de los colaboradores, menos equipos, menos tiempo y menos espacio para satisfacer las necesidades de los consumidores. Mencionó que la meta del pensamiento lean es incrementar la creación de actividades que agreguen valor eliminando las formas de desperdicio entre ellas transporte, por ejemplo cuando los SKUs no son organizados de tal manera de reducir los tiempos de recorrido, otra forma de desperdicio es el movimiento, este se da por exceso del mismo en las personas o equipos. También están las esperas, cuando por ejemplo un picker tiene que esperar el abastecimiento de la zona de picking desde la zona bulk. Otra forma es el sobre proceso, como su mismo nombre lo dice es repetir una o varias veces un proceso, por ejemplo varias revisiones o conteos de un determinado artículo en el almacén.

Los antecedentes citados en el presente proyecto de investigación reúnen las exigencias propuestas por la Escuela de Postgrado y con las categorías de estudio planteados en el título del proyecto de tesis.

1.3 Teorías relacionadas al tema

Según Bernal, (2010) marco teórico “es la fundamentación teórica dentro de la cual se enmarcará la investigación que va a realizarse” (p.125). Esto implica una presentación sobre la situación en que se encuentra la empresa sobre la temática de estudio, que comprende las ideas, enfoques, procedimientos, resultados y otros que permitan el fundamento de la investigación.

Para la presente investigación se toma en cuenta un conjunto de teorías, conceptos, definiciones para relacionarlos con los datos del problema a investigar. En ese contexto, para la siguiente investigación se ha considerado las siguientes definiciones:

1.3.1 Abastecimiento

Definición de abastecimiento

Abastecimiento es una actividad que consiste en satisfacer, en el tiempo apropiado y de la forma adecuada, las necesidades de las personas en lo referente al consumo de algún recurso o producto comercial. La noción, por lo general, se equipará al suministro o al término inglés Supply Chain (Pérez y Gardey, 2009, p. 1)

“la función de abastecimiento es la encargada de suministrar estos recursos y adquiere una importancia fundamental en el desempeño de una organización, condicionando los costos productivos y la capacidad de respuesta al consumidor” (Monterroso , 2002, pág. 2)

Abastecimiento es la actividad logística que consiste en proveer a la empresa de todos los materiales necesarios para su correcto funcionamiento, para ofrecer sus productos o servicios, según el giro de la empresa. Dice que el objetivo es abastecimiento de materiales en tiempo, calidad, cantidad y al menor costo posible” (Monterroso, 2002, p. 11)

El autor mencionó que dentro del proceso de abastecimiento se debe considerar cuatro puntos importantes ,el primero es que se debe buscar proveedores aliados que estén dispuestos a trabajar por mucho tiempo, el segundo punto es tener un enfoque claro sobre los costos del servicio o producto que se vaya a adquirir ,como tercer punto menciona que es importante asegurarse de que lo adquirido cumpla con todos los estándares de calidad y el lead time pactado , ello para no caer en quiebres de stock o gastos adicionales. Adicional definió las fases del aprovisionamiento que serán descritas a continuación mediante el siguiente diagrama:

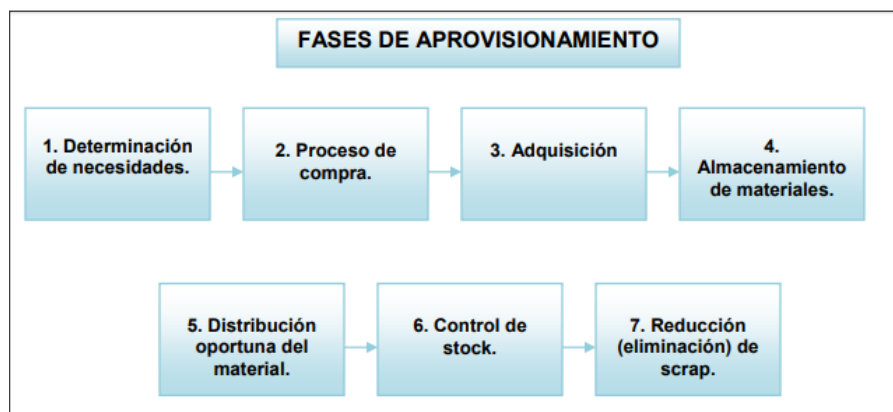


Figura 1. Fases del Aprovisionamiento.

Adaptado de “La gestión del abastecimiento”, por Monterroso, 2002.

Según los autores abastecimiento consiste en proveer de todo lo necesario a las empresas para el buen desempeño de la cadena productiva aspectos como buenos precios, calidad, cumplimiento de lead time, selección de proveedores competentes con los cuales se puedan formar alianzas estratégicas que beneficiarán al proceso de abastecimiento; la idea está en siempre buscar mejoras en cualquiera de los puntos mencionados, porque ello permitirá brindar a los clientes mayores beneficios.

Otro punto importante es mantener siempre estándares de calidad en lo que compramos, en lo que nos abastecen, porque ello va a permitir ofrecer productos de calidad y servicios diferenciados. La autora mencionó ocho fases de aprovisionamiento que son de vital importancia, la primera es la determinación de necesidades, ello surge según la necesidad del usuario basado en la proyección de ventas, lo claro aquí es tener mapeada dicha información de la forma más adecuada para no caer en reprocesos, la segunda es el proceso de compra , aquí definitivamente intervienen tres agentes importantes, el proveedor ,el usuario y el comprador, los cuales deben comunicarse en un mismo idioma y mirar al mismo objetivo para que el proceso de adquisición sea el más simple posible, pero a su vez se considere todo lo necesario para obtener un buen producto final y/o un servicio con garantía.

La tercera fase es la adquisición, esta debe ser la más sencilla y práctica, considerando aspectos como calidad, precio, proveedores calificados,

cumplimiento del lead time, la cuarta fase tiene que ver con el almacenamiento de materiales, muchas veces la mala manipulación hace que se tengan que desechar, o también cuando hay una mala distribución de espacios, es importante almacenar un producto considerando criterios como rotación, nivel de criticidad y tipo de mercancía. La quinta fase es la distribución oportuna del material a los diferentes usuarios, pero esta se va a cumplir siempre y cuando se cumpla la fase dos y tres en el tiempo previsto. La sexta fase es el control de stock, de hecho, cada organización tiene definido cuales son los productos críticos y que por nada del mundo debe existir rotura de stock con ellos porque de lo contrario la operación se vería afectada y a su vez se reflejaría en grandes pérdidas monetarias, por ello es importante mantener un stock de seguridad que permita prevenir cualquier tipo de eventualidad. Finalmente, la última fase que considero es la eliminación de artículos en desuso que pertenecen al stock, pero son inutilizables, la idea es darles de baja y buscar venderlos o intercambiarlos.

1.3.2 Modelos y Teorías

Teoría de Restricciones.

Reyes (2007), definió que “las restricciones o los famosos cuellos de botella también llamados drums son aquellos que impiden a una organización alcanzar su más alto desempeño en relación a su meta” (p. 6).

Por otro lado, sostiene que:

Existen dos tipos de restricciones “restricciones físicas referidas al mercado, el sistema de manufactura (máquinas, personal, instalaciones) y la disponibilidad de insumos y restricciones de políticas que se encuentran atrás de las físicas como políticas, procedimientos, sistemas de evaluación y conceptos” (Reyes, Teoría de restricciones, 2007, p. 6).

El autor señala que las restricciones no solo son físicas y están relacionadas al personal, maquinaria e instalaciones sino también a los procedimientos punto importante que vamos a revisar en la presente investigación, de tal manera poder tener claro cuáles son esos cuellos de botellas que están presentes en las diferentes áreas que comprende el abastecimiento.

Heyser y Render (s.f), manifestaron que:

La base de la Teoría de restricciones es el manejo de las limitaciones a través de los siguientes pasos, primero identificar las restricciones, segundo desarrollar un plan para superarlas, tercero enfocar los recursos para lograr el plan, luego se debe asegurar que todas las personas afectadas por las restricciones las reconozcan y finalmente cuando un grupo de restricciones se supera se retorna al paso uno e identificar nuevas restricciones. (p. 575).

El autor manifiesta pasos claves para identificar, evaluar y contrarrestar una restricción, pues dentro de toda la cadena de abastecimiento pueden surgir una serie de cuellos de botella, estas se van identificando y resolviendo, pero en el tiempo pueden seguir apareciendo otras.

Modelo Lean

Menéndez (2014) definió “los *MUDA* término japonés que significa inutilidad, ociosidad, superfluo, residuos, despilfarro, son 7 conceptos que se aplicaron inicialmente por el ingeniero Taichí Ohno, autor del archiconocido *just in time* el Sistema de producción de Toyota” (p. 10).

El autor menciona siete tipos de despilfarros o mudas: El primero es sobreproducción es decir producir algo antes de que sea requerido, el autor señala que es una falsa creencia eso de que ahorramos costos con la producción de grandes cantidades, por el contrario se corre el riesgo que alguna venta no se complete y la mercadería se quede en los almacenes e incremente el inventario.

Para el caso de una empresa de servicios funciona igual, si tenemos una proyección de ventas, pues nos sirve para negociar con los proveedores, pero no podemos tener el lote que es para todo el año en nuestros almacenes.

Meléndez (2014) sobre principales causas de la sobreproducción manifestó:

...es una lógica just in case, es decir producir más de lo necesario el famoso término por si acaso, también hacer un mal uso de la automatización y dejar que las máquinas trabajen al máximo de su capacidad, una mala planificación de la producción y que esto finalmente conlleve a tener faltantes o exceso de mercadería y una distribución de la producción no equilibrada en el tiempo (p. 15).

El autor señala que la espera es el tiempo durante la realización del proceso productivo en el que no se añade valor, esto incluye las esperas de material, información, máquinas, herramientas, averías, cuellos de botella y que las principales causas de las esperas son: dejar que las máquinas trabajen y que el operador esté a su servicio cuando debería ser lo contrario, pues durante este proceso pueden surgir inconvenientes que conlleve a una mala producción y problemas de calidad. Otra causa es la mala planificación de la producción que conlleva al área de compras en incurrir en los famosos pedidos de emergencia, seguido está la mala gestión de compras y poca comunicación con los proveedores, esto hace que existan reprocesos e incremento de los costos en las compras adquiridas.

En relación a otra MUDA que es el transporte el autor señala que:

Se debe ser minucioso con asegurarnos que el material que trasladamos se realice de forma adecuada considerando que el transporte cuesta dinero, combustible, mano de obra y tiempos de entregas. No solo se debe dar énfasis en el traslado de materiales de forma local sino también las importaciones, aquí el departamento de compras debe tener claro al negociar con el proveedor el tipo de icoterms con que trabajará la carga , de tal manera que la mercancía

llegue a los almacenes en óptimas condiciones y en el tiempo oportuno.

Meléndez (2014) señaló que “otras formas de transporte observadas se traducen también en recorridos innecesarios transportando mercadería en los diferentes procesos” (p.16) como por ejemplo: atender orden por orden en vez de ser atendidas por batch, o también cuando los SKUs no son organizados de tal manera de reducir los tiempos de recorrido o cuando se tienen que mover varios pallets para colocar el suyo en el lugar correcto, esto se traduce en una mala distribución.

“En cuanto a la optimización de los procesos y revisión constante del mismo es fundamental para reducir fases que pueden ser innecesarias” (Menéndez, 2014, p.16). Los trabajos extras sobre un producto o servicio son más difíciles de detectar ya que muchas veces el responsable del sobre proceso no es consciente de lo que está haciendo, por ejemplo: hacer un informe que nadie va a consultar y que prepararlo le demande tiempo, también no tener una buena planificación de la demanda incrementa los pedidos de emergencia. Por otro lado el autor señala las posibles causas de este tipo de pérdidas por ejemplo una lógica “just in case “hacer algo “por si acaso”, un cambio de producto sin que haya cambio en el proceso, los requerimientos del cliente no son claros, una mala comunicación ya sea con los usuarios y/o proveedores, aprobaciones innecesarias que a su vez generan retrasos.

Menéndez (2014) señaló “que otra forma de desperdicio es el exceso de inventario” (p. 17).

Esto se da por una mala planificación de la producción, por sobre estoquearse a causa de la ineficiencia de atención de los proveedores por miedo a quiebres de stock, a una mala comunicación con los usuarios internos.

Menéndez (2014) señala que “todo movimiento innecesario de personas o equipos que no agregan valor al producto es un despilfarro” (p.16).

Según lo señalado por el autor se manifiestan las causas más comunes de movimiento innecesario, entre ellas eficiencia baja de los trabajadores (por ejemplo, no aprovechan un viaje a una zona de mala accesibilidad para hacer todo lo necesario allí, en vez de ir dos veces), por otro lado los malos métodos de trabajo ya sean flujo de trabajo poco eficiente, métodos de trabajo inconsistentes o mal documentados.

Modelo SRM Gestión de relación con proveedores

Rosales (2018) “*Conferencia II: Gestión de relación con los proveedores*”, concluyó lo siguiente a) El expositor mencionó que implementando el modelo SRM podemos obtener excelentes beneficios como procesos eficientes, reducción de inventario, mejora en la satisfacción del cliente, productos y procesos sostenibles, mejora en los tiempos de entrega, mejor calidad en el producto final, accesos a nuevos productos y nuevos mercados.

1.3.3 Dimensiones

Dimensiones de gestión de abastecimiento.

Para Monterroso (2002) el encargado del área de abastecimiento:

Tiene como responsabilidad la coordinación de todas las actividades vinculadas con la adquisición de materias primas, materiales e insumos que son necesarios para la producción, entre las que se pueden nombrar las siguientes: compras, recepción, almacenamiento y gestión de inventarios. Todas estas actividades interactúan en forma dinámica, dando origen a lo que se denomina el ciclo de abastecimiento, éste inicia desde la solicitud de requerimientos de bienes y/o servicios culminando con la distribución y/o atención de los mismos, se pueden dar casos atípicos o compras frecuentes. (p. 10).

En este párrafo el autor detalla los procesos que intervienen en el abastecimiento, desde el nacimiento de un pedido hasta la fase final que es la distribución del mismo.

Requerimientos

Monterroso (2002) manifestó que “las adquisiciones periódicas se realizan con un programa de abastecimiento, de acuerdo con el pronóstico de la demanda y las políticas de inventario establecidas” (p. 11).

El autor señala que debe establecerse un sistema de punto de reorden para un mejor control y todo parte cuando se da cuando aparece la alerta de reponer existencias en los almacenes, entonces es ahí cuando el pedido pasa al área de compras y ésta emite una orden y la envía a los proveedores, quienes entregarán posteriormente lo solicitado en el área de recepción. Una vez verificada la mercadería, se traslada a los almacenes, donde permanecerán hasta llegar nuevamente al punto de pedido, dando lugar al inicio de un nuevo ciclo de abastecimiento y reposición de materiales.

Asimismo el autor señala otra modalidad de abastecimiento que es justo a tiempo este funciona a partir de la demanda de los clientes, es ahí donde se moviliza todo el sistema de producción de la empresa y de los proveedores, por ejemplo si el área de ventas cerró un contrato con un cliente y tiene ya planificado su pedido es a partir de ese momento que se inician los pedidos al área de compras.

Compras.

Para Salvador (1986) comprar es “adquirir bienes y servicios con buena calidad adecuada, en el momento preciso y con el precio adecuado, considerando al proveedor mayor calificado” (p. 13).

Salvador manifestó que “los objetivos fundamentales de la función de compras es obtener los materiales adecuados que cumplan con todos los estándares de calidad, cantidad y lead time pactado” (p. 13).

Para Monterroso (2002) “la función de compras se ocupa del proceso de adquisición de bienes y servicios necesarios para el desarrollo de las actividades de la organización, ya sea tanto del abastecimiento de las materias primas e insumos básicos para el proceso de transformación” (p. 12).

El autor señala que el área de compras es primordial, pues es quien gestiona la adquisición de los activos y servicios que requiere la organización, su desempeño es fundamental porque de ella depende el cumplimiento de los planes de producción y la atención del cliente externo.

El proceso de compras va a tener un comportamiento similar casi en todas las organizaciones, lo que va a enmarcar la diferencia son las políticas, el rubro, los productos que cada compañía considere con críticos, por eso es importante la clasificación ABC de los artículos.

Recepción

Para Monterroso (2002) “las compras no quedarán completas sino hasta que se reciban los materiales en el almacén y/o lugar de destino, en apartados anteriores se han presentado ejemplos en donde las entregas de los pedidos a los proveedores se realizan directamente en el punto de consumo, sin mediar inspecciones o almacenamientos previos, como las compras just in time” (p. 13).

El autor señala que los responsables de la recepción va de la mano con los usuarios solicitantes, en primera instancia constatar que los artículos, cantidad y especificaciones técnicas coincidan con las órdenes de compras. Para ello se deberán realizar conteos físicos, comparando estas cantidades con la copia de la orden de compra y con la guía de remisión. Al recepcionar los materiales, repuestos u otro tipo de mercaderías, puede darse que éstos hayan sido identificados con códigos de barras por el fabricante o por el proveedor final; si estos códigos

corresponden a estándares internacionales o de la industria, el ingreso a almacenes puede realizarse a través de su lectura, actualizando los niveles de stock en forma automática y reduciendo la posibilidad de errores en la carga manual de datos, esto siempre y cuando el almacén cuente con un sistema de códigos de barras.

Por otro lado debe verificarse en que condición se encuentra la mercadería despachada , es decir que no presente anomalías como roturas, envases deteriorados, manchas por derrames de líquidos, diferencia en el contenido, etc.), por lo general se aplica técnicas de muestreo cuando se trata de lotes grandes. Cualquier anomalía hallada, tanto sea en cantidad como en calidad, debe ser cuidadosamente registrada como no conformidad y reportada al área de compras, ésta a su vez iniciaría los trámites administrativos ya sea para la devolución del lote y/o ingreso parcial de la mercadería; para el caso de los servicios se debe manejar con actas de no conformidad y actas de entrega.

La gestión de recepción tiene una configuración estructural variable: puede ser una dependencia de compras, de almacenes o bien un sector independiente. Su actividad es esencialmente el control de los materiales recibidos .Recibe una copia de la orden de compra librada por el sector de compras y la compara contra el detalle contenido en el remito del proveedor. Tiene a su cargo un control de cantidades que cumplimenta por medio de conteos físicos. Si se requiriese un control de calidad específico, los elementos recibidos son enviados en su totalidad o por muestras al laboratorio de la empresa. Posteriormente son remitidos a almacenes o bien se envían al sector que los solicitó, según sea el caso. (Salvador, 1986. p. 129).

Proveedores.

Para Monterroso, (2002), “una de las decisiones más importantes relacionadas con el abastecimiento y que está implícita en todo tipo de compras es la de escoger entre trabajar con múltiples proveedores o un único proveedor” (p. 18).

El autor señala que el comprador toma en cuenta varias alternativas al momento de seleccionar proveedores por ejemplo, se puede negociar con un proveedor descuentos por cantidad, o por cercanía, pues ello generará un ahorro en los costos de flete y transporte, por eso es importante que el pensamiento sea el de ganar, ganar donde el beneficio sea para ambas organizaciones.

Kathy Román, (2018) *“Conferencia III: Negociación en la gestión estratégica de compras”* la expositora mencionó que:

En una negociación es importante contar con un MAPAN (Mejor alternativa posible a un acuerdo negociado) Plan B, ya que nos va a permitir tener mayor seguridad al negociar. Algunos puntos importantes a considerar en una negociación son los siguientes: desarrollar proveedores a largo plazo, el autoconocimiento interno, es decir debemos ir preparados a la negociación, antecedentes de las personas con quien se va a negociar, el espacio también es importante, el tiempo ,es decir que nos debemos realizar la negociación con la debida anticipación, el conocimiento técnico, el poder también es fundamental, finalmente lo importante es que la negociación sea un ganar, ganar.

El ciclo del proveedor.

Monterroso (2002) define estas interrogantes “¿Dónde encontrar un proveedor? ¿Cómo elegirlo? ¿En aspectos evaluarlo? ¿Cómo evaluarlo? ¿Convendrá realizar un contrato a largo plazo? ¿Será confiable este proveedor? ... Éstas son algunas de las preguntas típicas que toda organización se plantea, no sólo al comienzo de su operatoria en el mercado, sino a lo largo de todo su ciclo de vida” (p. 25).

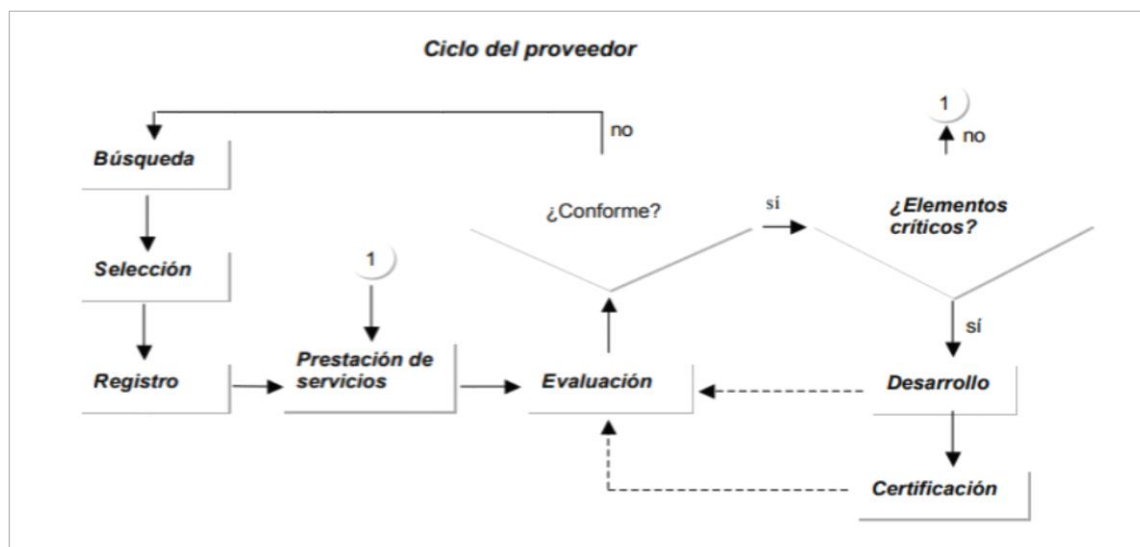


Figura.2 Ciclo del proveedor

Tomado de “La gestión del abastecimiento”, por Monterroso, 2002.

1.3.4 Aplicación del JIT en las empresas de servicios.

Los principios básicos del JIT tienen una gran utilidad para las empresas de servicios, buscando la sincronización y equilibrio. La sincronización y el equilibrio que el JIT propugna para las operaciones de la empresa, de forma que las operaciones y las entregas al cliente se realicen en los momentos precisos, encuentran en plena justificación en las empresas de servicios, donde existe mucha más probabilidad de que el cliente no acepte un retraso si encuentra otras alternativas. (Santander y Amaya, 2014. p. 126).

Tiene mayor relevancia si cabe, en las empresas de servicios, las cuales deben ser especialmente flexibles, ya que a veces, será necesario desarrollar el servicio requerido de forma instantánea y totalmente ajustado a las necesidades o deseos de un cliente particular. Respecto al factor humano de la empresa. La filosofía JIT considera a las personas que trabajan para la organización como el mayor capital de la empresa y las anima para que aprovechen plenamente sus capacidades intelectuales. Dicho valor toma mayor protagonismo en las empresas de servicios, donde una parte

importante de la calidad y el valor que se otorgue al servicio solicitado dependerán de la pericia y la habilidad con las que el personal haya desarrollado su trabajo. También en los servicios es necesario un enfoque de mejora continua de los procesos y de los servicios ofrecidos si la empresa no desea ver peligrar su presencia en el mercado. En este sentido muchas empresas están utilizando grupos de trabajadores para mejorar la calidad y el valor de los servicios ofrecidos. (Santander y Amaya, 2014. p. 124).

Algunas interrogantes respecto a compras

Monterroso (2002), definió las siguientes interrogantes:

¿Qué comprar?

Las materias primas, materiales e insumos necesarios para el proceso de producción -se compra de acuerdo a las especificaciones dadas por el sector solicitante, en relación a sus materiales, dimensiones, tolerancias y otras características relevantes, como calidad, fechas de vencimiento, características.

¿Cuánto comprar?

Las cantidades a adquirir dependerán de los niveles de demanda, de las necesidades de producción u otras áreas de la organización, de los descuentos y bonificaciones que otorguen los proveedores, de la escasez de los ítems en el mercado, de los niveles existentes en stock, del tipo de sistema de inventario que se utilice y de los niveles de servicio que se desea ofrecer.

¿Cuándo comprar?

El momento para realizar los pedidos depende del flujo de demanda y de las condiciones del mercado, de los niveles de inventario y del lead time.

¿Cómo comprar?

Es conveniente comprar en forma telefónica, por email, personalmente, ¿Es mejor comprar todos los artículos desde una sola dependencia o que cada sucursal lo haga en forma particular? ¿Por qué no utilizar el concepto J.I.T. en las compras?.

¿Dónde comprar?

Estas decisiones incluyen la selección del lugar de adquisición (compras nacionales vs. Internacionales), la búsqueda, selección, registro y evaluación de los proveedores, temas sobre los que se ahondará posteriormente. Herramientas tales como el ABC y los múltiples software que existen en el mercado, suelen facilitar el análisis y las decisiones involucradas en la administración de las compras. (pp. 12-13).

Actividades Típicas del área de compras

Monterroso, (2002) mencionó que “el rol de Compras no está limitado sólo a colocar y activar órdenes (realizar un seguimiento de los pedidos a través de contactos con el proveedor), sino que debe cumplir con una serie de tareas que contribuyen a una mejor administración de los recursos de la organización” (p.14).

El autor mencionó algunas tareas que se explicarán a continuación: En primera instancia investigar cómo está el mercado en general, tomando en consideración el tamaño, los proveedores, fuentes alternativas de suministros, productos sustitutos y costos de transportes factibles de utilizar., también es importante dar a conocer a los clientes internos acerca de productos alternativos, precios y calidad, mantener un registro de proveedores actualizado, seleccionar proveedores en base a una evaluación. Por otro lado no solo es importante en la negociación los precios sino también la calidad, modalidades de entrega, servicios pos-venta, lead time y créditos otorgados. Durante el proceso de compras se debe contar con varias cotizaciones, de tal manera se va a poder tener una mejor opción, también se debe efectuar un análisis de valor de las diferentes propuestas.

Otro punto es cerrar contratos u órdenes de compra abiertas, las cuales permitan pactar con los proveedores precios a largo plazo y cronogramas de entrega, se debe hacer seguimiento de las compras, ello para mantener informado al usuario interno. Compras debe evaluar periódicamente a los proveedores, considerando parámetros como cumplimiento de lead time, calidad en los productos que ofrece y servicio post.

Finalmente por el lado del almacén es importante que éste lleve un control de cantidades recibidas y a su vez la administración de las devoluciones.

Tipos de compras.

Para Monterroso (2002) las compras según la concentración de la función se dividen en:

Compras centralizadas: Las adquisiciones se realizan desde un sólo departamento central para todas las plantas y/o sucursales de la firma. Desde allí se distribuyen bajo propia responsabilidad o se pacta con proveedores las cantidades y fechas en que éstos entregarán los pedidos a los distintos centros de consumo.

Compras descentralizadas: Los pedidos son efectuados desde los distintos centros productivos o comerciales que posee la compañía, de acuerdo a las necesidades locales de cada uno de ellos. Este tipo de compras también se refiere a la circunstancia en que las compras se hallan distribuidas entre diferentes solicitantes dentro de una misma planta por ejemplo, cuando cada departamento tiene asignado su propio presupuesto para compras. (p. 15).

Las compras según la filosofía de gestión se dividieron en:

Compras tradicionales:

caracterizadas por la existencia de múltiples proveedores para un mismo tipo de bien o servicio, relaciones a corto plazo entre las firmas

involucradas, en un ambiente de desconfianza (en general, se adquieren mayores cantidades para resguardarse de los incumplimientos de los proveedores) y basado en la conveniencia individual de cada uno de los participantes, tanto comprador como proveedor pujan por mejores condiciones para sí mismos en cada transacción, por ejemplo, cuando el proveedor “infla” los precios o el comprador miente en los volúmenes que adquirirá en el futuro para obtener mejores condiciones en sus compras.

Compras Justo a Tiempo:

La existencia de fuentes únicas de abastecimiento y las relaciones de asociación a largo plazo con proveedores son algunos de los aspectos sobresalientes de este tipo de gestión. Las entregas frecuentes en lotes pequeños por parte de los proveedores evidencian la necesidad de una mayor coordinación y cooperación entre las partes, lo que posibilita una mejor calidad de respuesta a las exigencias de la demanda. (Monterroso, 2002.p. 16).

Las compras según el tipo de bien que se adquiere se dividieron en:

Compras de bienes físicos:

La gran mayoría de este tipo de productos permite su visualización, su prueba y su control de calidad antes que sean adquiridos, ofreciendo así una mayor seguridad en las compras. Los requerimientos de bienes físicos en una empresa dan origen a una orden de compra; aprobada ésta por el proveedor, se transforma en un contrato exigible.

Compras de servicio:

La particularidad de este tipo de productos hace que se presenten mayores dificultades en el aprovisionamiento, ya que no es posible una evaluación previa a su prestación. En mercados no monopólicos, la elección del proveedor suele basarse en las experiencias de otros usuarios. Los requerimientos de servicios dan origen a contratos de

suministros, de locación, de obra, entre otros, con condiciones similares a las órdenes de compra. (Monterroso, 2002.p. 16).

Las compras según los mercados implicados se dividieron en:

Compras locales, se refieren a las contrataciones de servicios nacionales o nacionalizados y a las adquisiciones de materias primas, materiales o insumos que se fabrican en el mismo país en donde opera la firma compradora, las firmas proveedoras pueden ser de origen nacional o extranjero.

Compras internacionales, son compras que se realizan a diferentes mercados del mundo, a través de proveedores con oficinas comerciales en el mismo país que la firma compradora o a través de diferentes agentes de comercio internacional (corredores, representantes, distribuidores, couriers, u otros intermediarios. (Monterroso, 2002.p. 16).

La naturaleza de las compras se dividieron en:

Compras de economato, aquellas que son de pequeña importancia económica, como por ejemplo papelería, útiles e insumos de oficina, artículos de higiene, etc. La variedad involucrada y la diferente frecuencia de compras de este tipo de bienes es tan amplia que no se justifica la emisión de órdenes de compra para cada una de estas adquisiciones; por esta razón suele utilizarse una “caja chica” (se asigna una suma de dinero para estos gastos y los mismos se rinden mensualmente; las compras son realizadas generalmente por algún empleado del sector requirente, en forma personal. (Monterroso, 2002.p. 16).

Compras de mediana magnitud, se refieren a aquellas que involucran mayores montos de dinero. En estos casos se deberán tomar mayores resguardos, como por ejemplo un seguimiento más frecuente de las mismas o la conveniencia de realizarlas en forma

personal, por ejemplo, para constatar especificaciones, realizar pruebas o solicitar modificaciones de diseño. (Monterroso, 2002.p. 16).

Compras de elementos críticos, aquellos esenciales para garantizar la continuidad de la producción, ya sea por su escasez, sus particulares característicos, su costo o su fragilidad. La planificación de las compras, su seguimiento y el control de este tipo de artículos o servicios deben extremarse, estableciendo claras y precisas políticas de abastecimiento. (Monterroso, 2002.p. 18).

Licitaciones, es un proceso a través del cual se efectúa un pedido de presentación de ofertas de bienes o servicios a proveedores, se evalúan las mismas y se escoge la mejor en relación a las condiciones exigidas". (Monterroso, 2002.p. 18).

Las compras de acuerdo a la frecuencia de adquisición se dividen en:

Compras recurrente, se realizan en forma constante y relativamente uniforme. En estos casos, es frecuente que los abastecimientos se basen en contratos con proveedores pre-seleccionados y se realicen de acuerdo a las políticas existentes, a los presupuestos aprobados y según el programa de producción establecido". (Monterroso, 2002.p. 18).

Compras spot, se efectúan por única vez, generalmente para cubrir una necesidad extraordinaria. Por ejemplo, la construcción de una planta, la adquisición de una maquinaria, de un sistema integral de información, de equipos generadores de energía eléctrica o la contratación de un servicio de seguridad para una ocasión especial". (Monterroso, 2002.p. 18).

El ciclo del proveedor.

Al respecto existen algunas interrogantes “¿Dónde encontrar un proveedor? ¿Cómo elegirlo? ¿En aspectos evaluarlo? ¿Cómo evaluarlo? ¿Convendrá realizar un contrato a largo plazo? ¿Será confiable este proveedor? ... Éstas son algunas de las preguntas típicas que toda organización se plantea, no sólo al comienzo de su operatoria en el mercado, sino a lo largo de todo su ciclo de vida”. (Monterroso, 2002.p. 18).

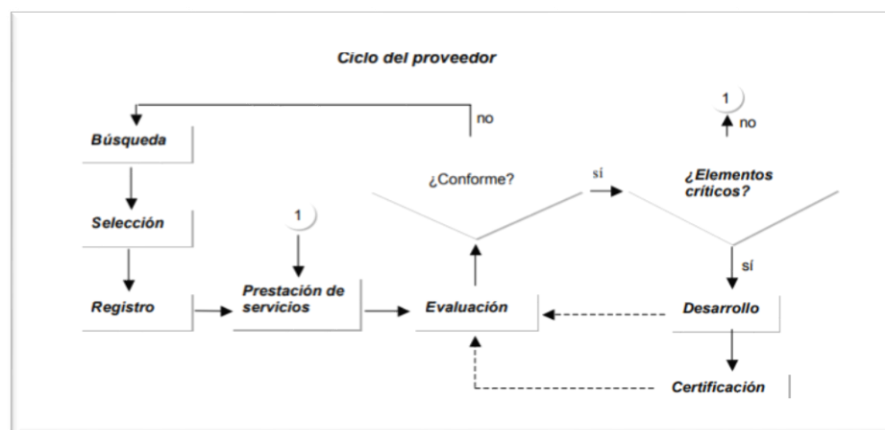


Figura.3 Ciclo del proveedor

Tomado de “La gestión del abastecimiento”, por Monterroso, 2002.

Almacenes

Tipos de almacenes.

Monterroso (2002) señala:

Es importante que los elementos a almacenar estén alojados al aire libre o bajo techo. En el primer caso se habla de almacenes abiertos, esto es, espacios físicos destinados a alojar materiales tales como vigas de hierro o acero, container de material no oxidable o cualquier otro elemento que, por sus características físicas o químicas no se vean afectados por las condiciones climáticas o que no sufran deterioros de importancia. (p. 36).

Los almacenes cerrados, como su nombre lo indica, son construcciones cerradas y techadas destinadas a resguardar las compras de la luz, el frío, el calor, la lluvia, la nieve y/o la humedad. Generalmente, los materiales albergados en estos almacenes son

objeto de una mayor vigilancia que los productos dejados al aire libre, a la vez que se facilita el registro de entradas-salidas; si bien dan como resultado un mejor resguardo del patrimonio de la empresa, conllevan mayores costos de mantenimiento. También Pueden existir almacenes centralizados y descentralizados, con ventajas y desventajas ya enumeradas cuando se trató el tema de las compras. (Monterroso, 2002.p. 36).

Para Montenegro (2002) desde el punto de vista del manejo de los materiales se puede hablar de almacenes manuales, automatizados o mixtos. Es preciso aclarar que, salvo contadas excepciones, todos los almacenes manuales hacen uso de diferentes herramientas o equipos para el transporte de sus materiales (a tracción humana o mecánica) Los almacenes automatizados se valen de complejos sistemas informáticos, mecánicos y electrónicos para guardar, recuperar y transportar los materiales. (p.16).

Costo de Almacenamiento.

Para Monterroso (2002) la existencia de inventarios lleva asociados ciertos costos de mantenimiento, como por ejemplo:

- Servicios eléctricos, de gas, de agua
- Seguros de equipos de transporte interno de materiales, productos en proceso y terminados Amortizaciones del edificio, del equipamiento y de los transportes internos
- Gasto de mantenimiento y reparaciones del edificio, equipos y transportes internos
- Seguros del personal a cargo del manejo de materiales
- Salarios de encargados de la operatoria del almacén
- Costo de obsolescencia del stock
- Costos por roturas, por pérdidas de contenido, deterioros por mala conservación
- Costos de desembalaje y/o desempaque

- Costos de preparación de pedidos internos

Gestión de inventarios.

Para Miguez y Bastos (2006) mencionaron que las funciones más utilizadas de los inventarios son:

- Permitir que las operaciones continúen sin que se produzcan parones por falta de productos o materias primas.
- Obtener ventajas por volumen de compra, ya que si la adquisición de artículos se produce en grandes cantidades, el coste de cada unidad suele disminuir.
- Proporcionar unas reservas de artículos para satisfacer la demanda de los clientes y que no se queden sin el deseado.
- Separar los procesos de producción y distribución. Así por ejemplo, si la demanda de un producto es elevada sólo durante el invierno, la empresa puede elaborarlo a lo largo de todo el año y almacenarlo, evitando de este modo su escasez en invierno.
- Protegerse de las roturas de inventario que pueden producirse por productos defectuosos, el mal tiempo, fallos de suministro de los proveedores, problemas de calidad o entregas inadecuadas (p. 2).

Para Monterroso (2002) algunos puntos importantes a tomar en cuenta en la gestión de inventarios:

- Pronósticos de demanda
- Estacionalidad de la demanda
- Objetivos
- Costos
- Cantidad económica de pedido
- Sistemas de administración de inventarios
- Posición del inventario y nivel de servicio

- Nivel de reservas de seguridad
- Rotación de inventarios
- Sistema ABC para inventarios
- Sistemas informáticos de administración de stocks

Estrategias de compras

Montoya, (2002) estableció estrategias de compras para generar utilidades entre ellas recomienda:

Se obtenga los mejores descuentos comerciales y reduzca el precio de costo; acordar el mayor plazo posible con los proveedores, conseguir los mejores los descuentos financieros, darle preferencia a los productos que representan mejor margen y una buena rotación. Otras estrategias que señala son conseguir productos exclusivos que permita generar mayor rentabilidad. En cuanto a la planificación el autor recomienda no dejar que se presenten roturas de stock.

Otra estrategia importante que detalla el autor es que se trate de ser el primero en tener productos que lancen al mercado con el respaldo de una importante firma e inversión publicitaria.

En cuanto a los problemas con inventarios altos recomienda buscar una solución inmediata apoyándose de los proveedores, a su vez no rechazar la posibilidad de establecer negocios con nuevos proveedores y desarrollar alianzas estratégicas, la idea es no comprar siempre al mismo proveedor y los mismos artículos, Montoya recomienda que es importante innovar.

1.4 Formulación del Problema

1.4.1 Problema general.

¿Cuál es el nivel de abastecimiento en una empresa de traslado de valores en Lima, 2018?

1.4.2 Problemas específicos.

¿Cuál es el nivel del proceso de requerimientos de materiales en la empresa de traslado de valores en Lima, 2018?

¿Cuál es el nivel del proceso compras de materiales en la empresa de traslado de valores en Lima, 2018?

¿Cuál es el nivel del proceso de recepción de materiales en la empresa de traslado de valores en Lima, 2018?

¿Cuál es el nivel del proceso de distribución de materiales en la empresa de traslado de valores en Lima, 2018?

¿Cuál es el nivel del proceso de contratación de proveedores en la empresa de traslado de valores en Lima, 2018?

1.5 Justificación del estudio

1.5.1 Justificación Teórica

La investigación propuesta busca, mediante la teoría, modelos y conceptos básicos de abastecimiento y sus dimensiones, encontrar explicaciones a situaciones internas que afecten a la compañía. Ello le permitirá a la investigadora contrastar diferentes conceptos de la cadena de suministro en una realidad concreta. La empresa de traslado de valores y a su vez poder proponer, recomendar y sugerir ideas para optimizar procesos, llevar un buen control y generarle rentabilidad.

1.5.2 Justificación Metodológica

La presente es una investigación descriptiva, con un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental de corte transversal, ya que se ha basado en observar y

describir, reuniendo información con instrumentos debidamente validados y apoyado con el método hipotético deductivo.

1.5.3 Justificación Práctica

La aplicación de los instrumentos por cada dimensión de la variable va a permitir tener un diagnóstico de la situación actual de la compañía y a su vez permitirá tener una visión más clara.

Se pretende poder recomendar algunas estrategias que podría aplicar para descartar actividades innecesarias y optimizar sus procesos. Finalmente la investigación servirá de antecedente para otros trabajos de investigación.

1.6 Hipótesis

Por ser una investigación sustantiva y descriptiva simple, no presenta hipótesis.

1.7 Objetivos

1.7.1 Objetivo general.

Determinar el nivel de abastecimiento en una empresa de traslado de valores en Lima, 2018

1.7.2 Objetivos específicos.

Determinar el nivel del proceso de requerimientos de materiales en la empresa de traslado de valores en Lima, 2018.

Determinar el nivel del proceso de compras de materiales en la empresa de traslado de valores en Lima, 2018.

Determinar el nivel del proceso de recepción de materiales en la empresa de traslado de valores en Lima, 2018.

Determinar el nivel del proceso de distribución de materiales en la empresa de traslado de valores en Lima, 2018.

Determinar el nivel del proceso de contratación de proveedores en la empresa de traslado de valores en Lima, 2018.

II. Método

2.1 Diseño de Investigación

Tipo: Básica

Arístides, (2015) manifiesta que “la investigación básica investiga la relación entre variables o constructos, diagnostica una realidad empresarial, prueba y adapta teorías, genera nuevas formas de entender los fenómenos empresariales y construye o adapta instrumentos de medición” (p. 236).

Enfoque: Cuantitativo

Arístides, (2015) dice que “este tipo de enfoque especifica las propiedades, las características o perfiles importante de personas, grupos, empresas, comunidades, etc. y se caracteriza porque trabaja con muestras medianas y grandes, usa instrumentos estandarizados, como observación estructurada, cuestionarios, data secundaria estadística, listas de chequeo”. (p. 237).

Nivel: Descriptivo

Arístides, (2015) “manifiesta que los diseños descriptivos están hechos para describir con la mayor precisión y fidelidad posible una realidad empresarial o un mercado internacional local. Los diseños descriptivos son, generalmente, cuantitativos. Son estudios que se dedican más a la amplitud y precisión que a la profundidad” (p. 244).

Arístides, (2015) “Los diseños descriptivos se usan para medir cuantitativamente las variables de una población con el fin de obtener índices matemáticos, como índices de correlación, porcentajes y frecuencias” (p. 244).

Arístides, (2015) “Utilizan métodos y técnicas estadísticas tanto para la recolección de datos como para sus análisis. Sus técnicas más populares son el cuestionario estructurado, las escalas o pruebas estandarizadas, las guías de observación estructuradas y las guías de registro estructurado (p. 244).

Diseño: No experimental

Dzul, (2013) los estudios no experimentales son aquellos “que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Se basa fundamentalmente en la observación de fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para después analizarlos” (s.p).

En cuanto al alcance temporal, es transaccionales o transversal amparado en la siguiente definición de Gómez, (2006): “Los diseños de investigación transaccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables, y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado”. (102).

2.2 Variables y operacionalización de variables

Variable 1: Abastecimiento

Monterroso, (2002) menciona que el “abastecimiento es la actividad logística que consiste en proveer a la empresa de todos los materiales necesarios para su correcto funcionamiento, para ofrecer sus productos o servicios, según el giro de la empresa. Dice que el objetivo es abastecimiento de materiales en tiempo, calidad, cantidad y al menor costo posible” (p. 11).

Tabla 1
Operacionalización de la variable abastecimiento

	Dimensiones	Indicador	Items	Escala de respuestas	Rangos de medición de la variable
ABASTECIMIENTO	Requerimientos	Ayuda	1	1. Regular 2. Bueno 3. Excelente	1.No adecuado (13-22) 2.Adecuado (23-31) 3.Optimo (32-39)
		Tiempo	2		
		Lineamientos	3		
		Trazabilidad	4		
		Lead Time	5		
		Llegada	6		
		Criticidad	7		
		Tiempo de respuesta	8		
		ERP	9		
		Clasificación	10		
		Cotizaciones	11		
		Servicio	12		
		Negociación	13		
ABASTECIMIENTO	Compras	Reposiciones	14	1. Si 2.A veces 3.No	1.Optimo (18-30) 2.Adecuado (31-43) 3.No adecuado (44-54)
		Calculos	15		
		Emergencias	16		
		Emergencias	17		
		Comunicación	18		
		Procedimiento	19		
		Clasificación ABC	20		
		Seguimiento	21		
		Catálogos	22		
		Conformidad	23		
		Compras recurrentes	24		
		Cotizaciones	25		
		Cantidad de compra	26		
		Alcances	27		
		Trazabilidad	28		
		Procedimiento	29		
		Tiempo de atención	30		
Reportes	31				
ABASTECIMIENTO	Recepción	Embarques	32	1. Si 2.A veces 3.No	1.Optimo (12-18) 2.Adecuado (19-25) 3.No adecuado (26-27)
		Embarques	33		
		Inspección	34		
		Control	35		
		Informes	36		
		Registros	37		
		Sistema	38		
Ubicación	39				
Control	40				
ABASTECIMIENTO	Distribución	Distribución	41	1.Regular 2.Bueno 3.Excelente	1.Optimo (8-13) 2.Adecuado (14-20) 3.No adecuado (21-24)
		Tiempo de llegada	42		
			43		
		Distribución Combustible	44		
			45		
			46		
		Espacio	47		
Plan de contingencia	48				
ABASTECIMIENTO	Proveedores	Procedimiento	49	1.Si 2.A veces 3.No	1.Optimo (8-13) 2.Adecuado (14-20) 3.No adecuado(21-24)
		Relación contractual	50		
		Catálogos	51		
		Monopolios	52		
		Penalidades	53		
		Evaluación periódica	54		
		Capacidad de producción	55		
Selección de proveedores	56				

2.3 Población, muestra y muestreo

Población

La población según Hernández, Fernández y Baptista, (2010) es: “el conjunto de todos los casos que concuerden con una serie de especificaciones”. (p.174) La población para la investigación está constituida por 50 usuarios de las diferentes áreas operativas y administrativas.

Población Censal

Pérez, (2012), define la población censal como aquella que se realiza a todos los componentes de la población (p.9).

En la presente investigación se ha considerado el tipo de población censal ya que los cuestionarios se van a aplicar al total de usuarios que comprenden la población.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica que se utilizó para la variable, es la encuesta, de tal manera que se pueda obtener la información necesaria para cada dimensión, siendo el método de evaluación sumaria o escala psicométrica de Rensis Likert utilizando encuestas donde especifica el grado nunca y siempre a un reactivo o pregunta.

Para Hernández, et al. (2010) “consiste en un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios, ante la cuales se pide la reacción del sujeto en tres, cinco o siete categorías”. (p.245).

Instrumentos de recolección de datos

El instrumento de medición que se empleará para las dos variables será el cuestionario de actitudes con escala de Likert.

Según Hurtado (2000) un cuestionario es “un instrumento que agrupa una serie de preguntas relativas a un evento, situación o temática, sobre el cual el investigador desea obtener información” (p.487).

Ficha técnica del instrumento para medir la variable Abastecimiento

Nombre del instrumento: Cuestionario para medir el nivel del abastecimiento en la empresa de traslado de valores.

Adaptado por: Rivera Fernández, Cinthya Fiorella

Lugar: Lima

Fecha de aplicación: 2018

Objetivo: Medir la variable Abastecimiento

Administrado a: 50 Usuarios

Tiempo: 10 días

Margen de error: 5%

Dimensiones: Requerimientos, recepción, compras, distribución y proveedores.

Validez y confiabilidad del instrumento de los instrumentos

Validez

Para la presente investigación, la validez está dada por juicio de expertos.

De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (1998) La validez, en términos generales, se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir. (p. 201).

Así también para Escobar y Cuervo (2008) el juicio de expertos es un método de validación útil para confirmar lo fiable de una investigación, la cual se toma como “una opinión informada de personas con trayectoria en el tema que son reconocidas por otros como expertos cualificados en este y que pueden dar información, evidencia, juicios y valoraciones” (p.29)

Tabla 2

Validez del instrumento para medir el nivel de abastecimiento

Grado académico	Expertos	Resultados
Doctor	Agüero Alva, Hugo	Si hay suficiencia
Doctora	Garro Aburto, Lourdes	Si hay suficiencia
Magister	Méndez Ilizarbe, Gliria	Si hay suficiencia

Confiabilidad del instrumento

De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2006), "la validez en términos generales, se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir" (p.243).

Para la confiabilidad se aplicó a escala de confiabilidad para instrumentos dicotómicos.

Tabla 3

Prueba de confiabilidad de la variable del análisis de datos

Alfa de Cronbach	N de elementos
,703	56

Mediante la tabla 3 se observa que el valor de confiabilidad es de 0.703, el cual indica una alta confiabilidad, por lo que se afirma que el cuestionario es confiable.

2.5 Método de análisis de datos

Luego de la recolección de datos se colocarán los datos de las encuestas al programa Excel y luego al SPSS 24, para obtener tablas y figuras descriptivas en base a frecuencias y porcentajes.

III. Resultados

3.1. Descripción de los resultados

Tabla 4

Nivel de abastecimiento

Niveles	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Regular	19	37%
Bueno	16	32%
Excelente	15	30%
Total	50	100%

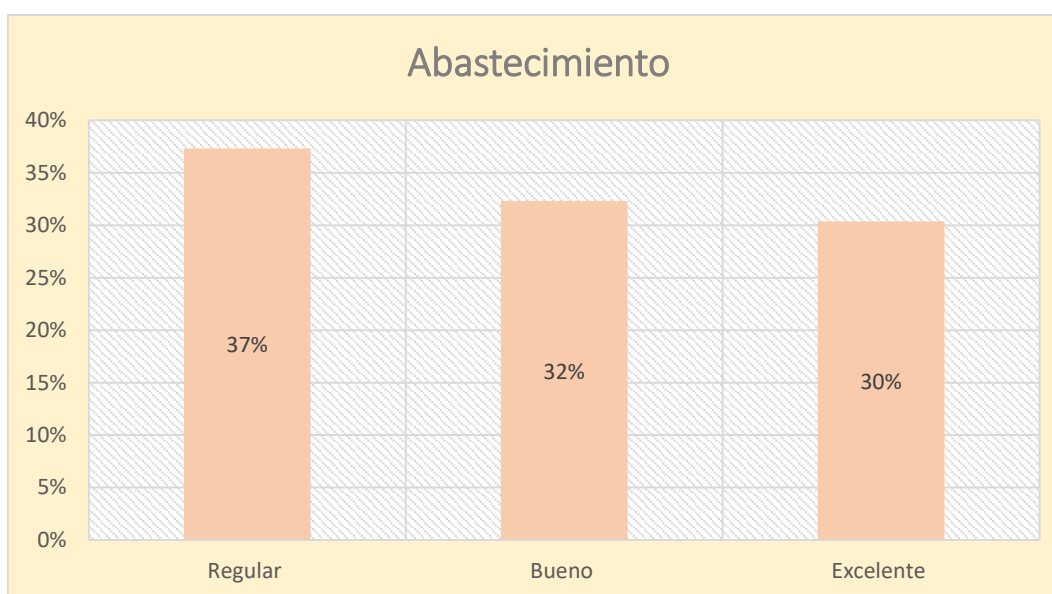


Figura 4. Abastecimiento.

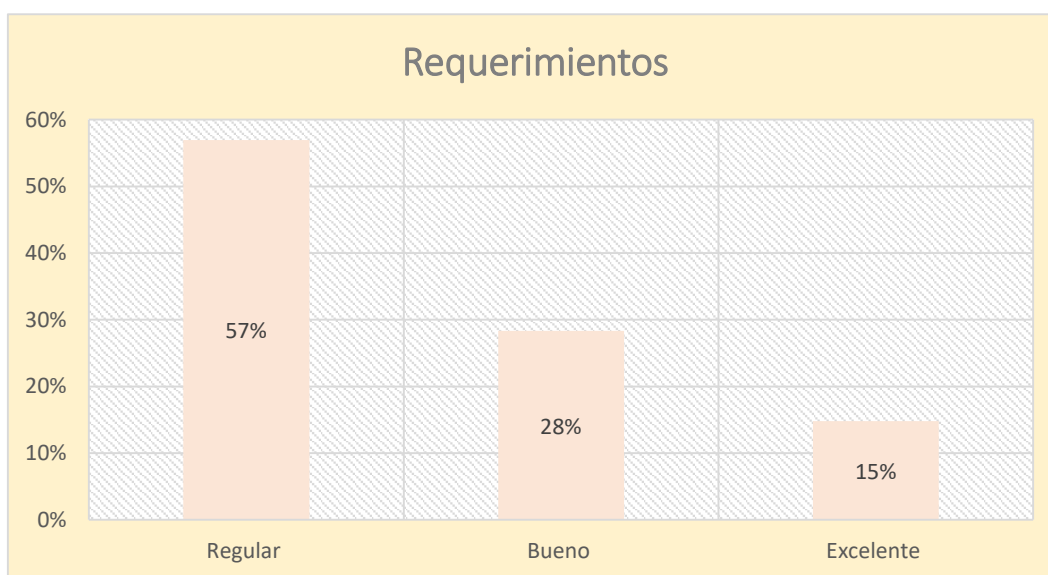
En la presente investigación se procedió a encuestar a 50 usuarios de la organización obteniendo el siguiente resultado respecto a la variable abastecimiento:

En la tabla 4 y figura 3, se determinó que el 37% de la población considera que el nivel de proceso de abastecimiento en la compañía de traslado de valores es regular debido a tales factores como tiempo de respuesta, lead time, trazabilidad y seguimiento se encuentran en esta escala, por otro lado el 32% considera que es bueno y solo un 30% indican que es excelente.

Tabla 5

Nivel del proceso de requerimientos

Niveles	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Regular	28	57%
Bueno	14	28%
Excelente	8	15%
Total	50	100%

*Figura 4. Requerimientos.*

En la investigación la variable principal tiene 5 dimensiones y la primera en estudiar fue requerimientos.

En la tabla 5 y figura 4 el 57% de la población estudiada considera que el nivel del proceso de requerimientos en la compañía de traslado de valores es regular puesto que no se está dando importancia a factores tales como tiempo de atención, seguimiento y criticidad en los pedidos, a su vez el 28% considera que es bueno y un 15% indica que es excelente.

Tabla 6

Nivel del proceso de compras

Niveles	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Si	0	0%
A veces	24	47%
No	26	53%
Total	50	100%

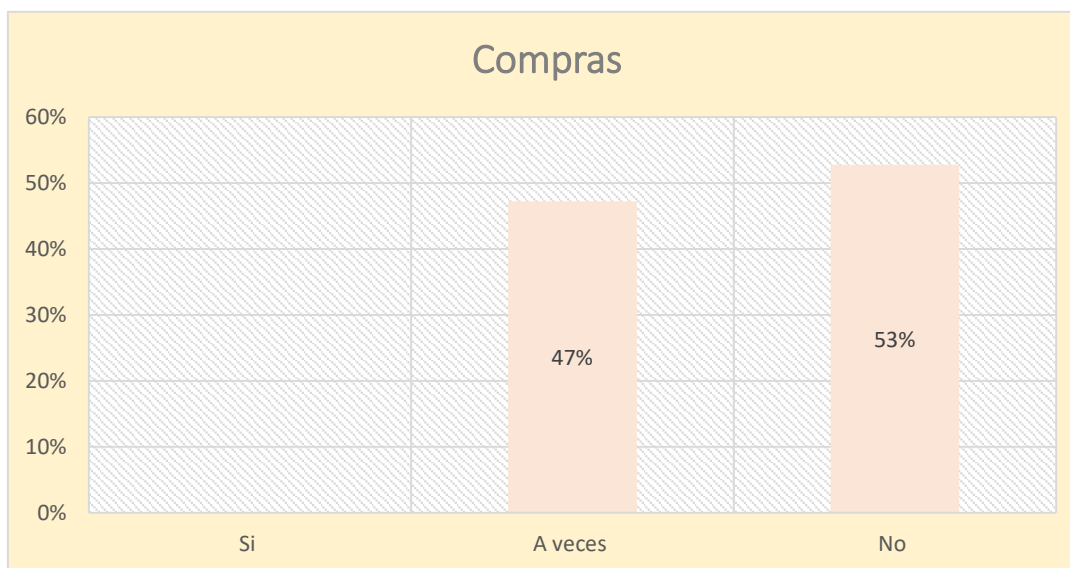


Figura 5.Compras

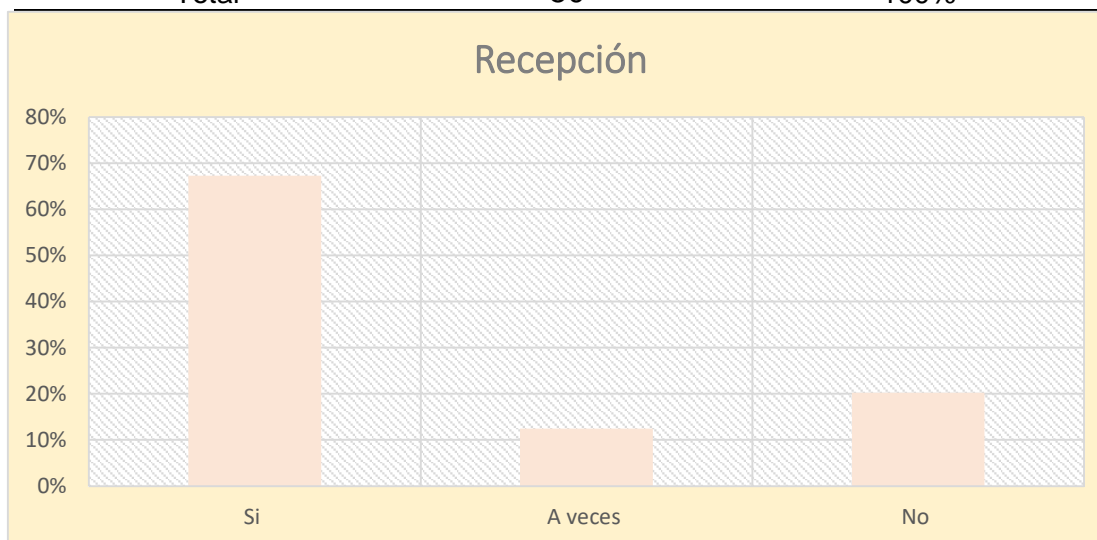
La segunda dimensión que se estudió en la presente investigación es compras.

La tabla 6 y figura 5 responde a una serie de interrogantes respecto a que si las reposiciones de los 3 almacenes que maneja la compañía son de forma automática, a que si el ERP de la compañía calcula la cantidad necesaria a comprar, a que se tiene un procedimiento de compra de uniformes, a que si se cuenta con una clasificación ABC de todos los productos , a que si existe actualmente un catálogo de proveedores, a que si el área de compras realiza seguimiento a las mismas ,a que si se manejan órdenes de compra anuales, a que si existe un registro de solicitud de cotizaciones , a que si el ERP indica cuando un gasto de servicio o activos ya fue ejecutado y/o atendido, a que si existe un procedimiento de compras y finalmente a que si ERP brinda los reportes necesarios; a todas estas interrogantes el 53% del total de usuarios respondió que no se están llevando a cabo y solo el 47% indica que a veces se llevan a cabo las actividades mencionadas.

Tabla 7

Nivel del proceso de recepción

Niveles	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Si	34	67%
A veces	6	12%
No	10	20%
Total	50	100%

*Figura 6.Recepción.*

La siguiente dimensión que se estudió en la presente investigación es recepción.

La tabla 7 y figura 6 responde a una serie de interrogantes respecto a que si existen un registro de embarques en los almacenes que maneja la compañía, a que si las sucursales que cuenta la compañía puede generar sus propios embarques, a que si se inspecciona los materiales del stock adquiridos para determinar la condición recibida, a que si se realiza una revisión física de las existencias para confrontarlas con las cantidades que muestra el ERP, a que si los 3 almacenes de la compañía informan acerca de faltantes y /o rechazos de mercadería, a que si existe un registro de ubicación de los artículos que tiene custodiado los 3 almacenes y finalmente si existe un control de productos obsoletos; a todas estas interrogantes el 67% del total de usuarios que si se está llevando a cabo las actividades mencionadas, siguiendo un 12% de los usuarios que indica que a veces y un 20% que indica que no se están llevando en su totalidad.

Tabla 8

Nivel del proceso de distribución

Niveles	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Regular	35	71%
Bueno	15	30%
Excelente	0	0%
Total	50	100%

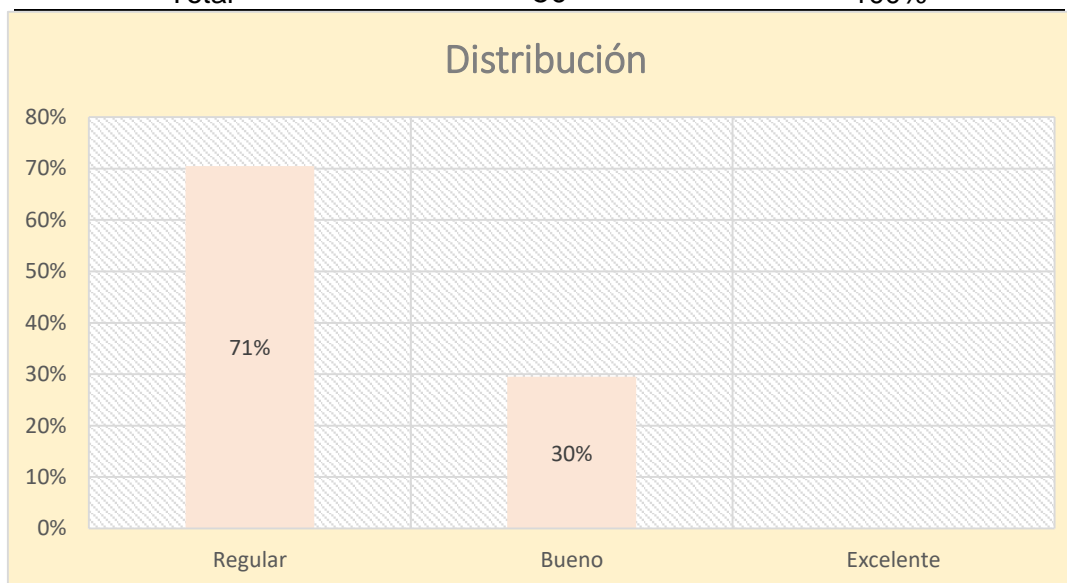


Figura 7. Distribución

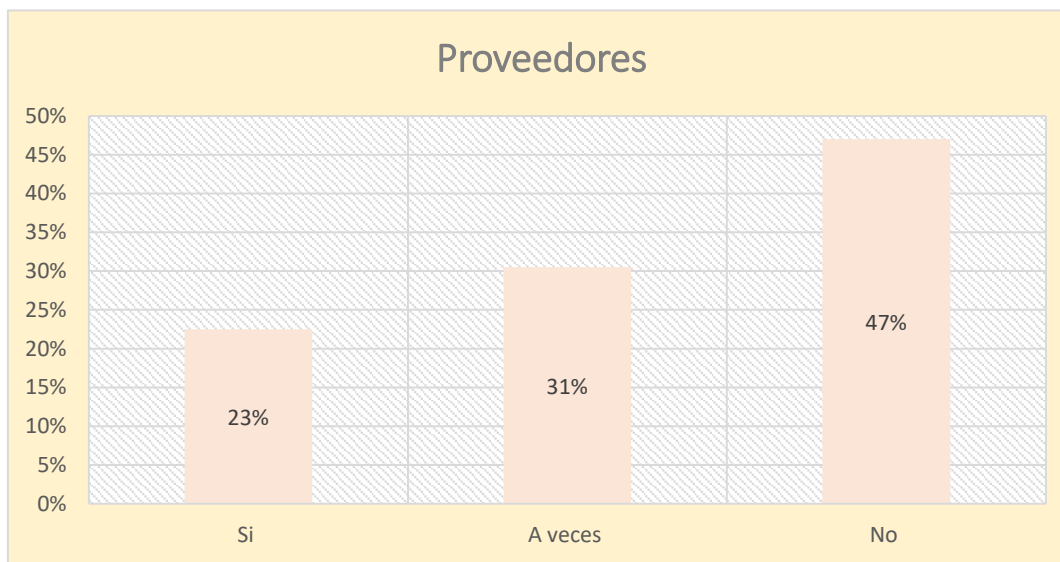
La cuarta dimensión que se estudió en la presente investigación es distribución.

En la tabla 8 y figura 7 el 71% de la población estudiada considera que el nivel del proceso de distribución en la compañía de traslado de valores es regular puesto que no se está dando importancia a factores tales como la distribución de materiales del stock y el tiempo en que se tardan en llegar a las sucursales, también a la distribución del combustible tanto en Lima como en provincias. Por otro lado se considera también regular porque no se está tomando en consideración el proceso de distribución de uniformes en Lima y a nivel nacional y finalmente la distribución de espacio en el almacén también es regular. A su vez solo un 30% considera que estos procesos son buenos y el 0% de la población, es decir ningún usuario considera que el nivel del proceso de distribución en la compañía de traslado de valores sea excelente.

Tabla 9

Evaluación de proveedores.

Niveles	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Si	11	23%
A veces	15	31%
No	24	47%
Total	50	100%

*Figura 8. Proveedores.*

La quinta dimensión que se estudió en la presente investigación es proveedores.

La tabla 9 y figura 8 responde a una serie de interrogantes respecto a que si el área de compras cuenta con un plan de contingencia en caso que alguno de sus proveedores falle con la producción del material solicitado, o si consideran que trabajar con un mismo proveedor es lo mejor para la compañía, o si cuentan con un catálogo de proveedores, a que si existen monopolios de proveedores para algunos artículos de la compañía, a que si se aplican penalidades a los incumplimientos de las entregas , a que si se evalúan periódicamente a los proveedores y finalmente a que si solo se toma en cuenta en los proveedores factores como forma de pago, descuentos, solvencia y calidad de servicio; a todas estas interrogantes solo un 23% de la población indican que si se dan estas actividades ,solo un 31% de los usuarios indica que a veces y finalmente un 47% indica que no se dan estas actividades.

IV Discusión

En base a los resultados obtenidos de los cuadros estadísticos elaborados, se llega a determinar que existe un nivel regular en cuanto a los diferentes procesos del área de abastecimiento.

En primera instancia se obtuvo los resultados de la primera dimensión que es requerimiento, aquí se pudo observar que el nivel de satisfacción de los usuarios en su mayoría es regular, por ejemplo el tiempo de respuesta frente a las solicitudes que ellos presentan al área de compras lo consideraron en su mayoría como un nivel regular, esto conlleva a que la compañía pueda mejorar su nivel de respuesta, pero por otro lado se obtuvo un nivel bueno en la predisposición que tiene el personal del área de compras para absolver las dudas y consultas que tienen los usuarios internos.

La investigación concuerda con Otero 2012, pues habla de mantener acuerdos con los proveedores, disminuir tiempo de respuesta reducir costos.

Por otro lado Castellano en su investigación Diseño de un sistema logístico de planificación de inventarios para aprovisionamiento en empresas de distribución del sector de productos de consumo masivo concuerda en que es importante tener mapeada la demanda para mantener el stock adecuado en los almacenes evitando así el desabastecimiento del mismo y /o quiebre de stock. Otro punto que resalta el autor es la implementación de otras herramientas para mejorar el sistema de planificación, ello también se recomienda en la presente investigación, puesto que en los resultados obtenidos se refleja que el sistema que actualmente maneja la compañía carece de algunas funciones entre ellas cálculo de la demanda diaria.

Carvajal en su investigación “Modelo de gestión de inventarios de medicamento para un sistema de atención pre hospitalaria”, concuerda con la presente investigación en que es importante llevar un control de los inventarios, clasificar los artículos de acuerdo a su rotación y dar de baja a los productos obsoletos.

En el caso de proveedores la presente investigación concuerda con la de Arisaca, Figueroa y Candela (2014), pues las autoras señalan que “se debe identificar a los proveedores estratégicos y a su vez firmar acuerdos comerciales que permitan asegurar el abastecimiento de los productos”.

Otro tema en relación que preocupa y causa reprocesos

En el área es que los mismos usuarios son conscientes que el envío de los lineamientos necesarios para la atención de sus requerimientos es regular, pues muchas veces la información que envían se encuentra incompleta.

Vemos también que en cuanto a la información en cuanto a trazabilidad de los pedidos que reciben de parte del área de compras fue considerado por la mayoría de los usuarios en un nivel regular, pues un punto en contra que tiene el ERP que maneja la compañía es que no hay forma de visualizar si una orden de compra ya fue atendida por el proveedor de forma total o parcial.

En relación al lead time de la atención de los requerimientos de compras desde la aprobación de los mismos, los usuarios consideraron en su mayoría como un nivel regular, pues existe una deficiencia en el área de compras puesto que no se cumple el tiempo establecido de atención, el área de la compañía solo cuenta con dos compradoras para atender las necesidades de todas las áreas a nivel nacional. Asimismo es positiva la calificación que brindan los usuarios en cuanto al manejo del nivel de criticidad que considera el personal de compra para la atención de los requerimientos, pues por tratarse de una compañía que brinda servicios es primordial cumplir con los tiempos de atención estipulados con los clientes.

En relación al ERP , los usuarios en su mayoría consideran lo consideran como regular, si bien es cierto ya se viene trabajando años con este ERP, pues presenta muchas deficiencias como por ejemplo cuando los usuarios ingresan un pedido a él no encuentran un despliegue de los artículos y/o servicios y ello conlleva a que selecciones cualquier nomenclatura.

En cuanto a cotizaciones, actualmente existe un desorden y poco control en ellas, es por esta razón que los usuarios consideran este punto como regular, pues el área de compras no lleva un control sobre las cotizaciones atendidas o no se maneja con el ERP.

Por otro lado lo que si resaltan los usuarios de manera positiva es la calidad de servicio y predisposición que brinda el personal de compras en cuanto a las atenciones y la habilidad de negociación ya que muchas veces logran conseguir buenas tarifas, líneas de créditos, nuevos proveedores, productos alternativos.

Pasamos ahora a hablar de la segunda dimensión que se consideró en esta investigación que es compras.

Nuestro resultado no fue favorable en su mayoría de interrogantes que se aplicaron a los usuarios y estas guardan relación con el ERP que maneja la compañía. Por ejemplo manifestaron que las reposiciones de artículos en stock a los 3 almacenes no son de forma automática, pues el ERP no brinda una data exacta del consumo mensual y tampoco se actualiza la información cuando hay algún incremento en las ventas, por esta razón los cálculos de la cantidad a comprar son manuales y se realizan en Excel, lo que conlleva a que en su mayoría de veces existan emergencias y/o quiebres de stock.

En cuanto al Almacén de mantenimiento, almacén donde se custodia todos los repuestos para las unidades livianas y blindadas los usuarios opinaron casi en su totalidad que existen emergencias a diario detalle que no se ha podido contrarrestar hasta la actualidad, a veces ello conlleva a que la compradora deba generar órdenes de compras teniendo que cotizar diariamente.

En relación al abastecimiento de uniformes del personal operativo, se presenta deficiencias en la compra y distribución, actualmente es una de las líneas que representa mayor volumen en el inventario. Primero no existe un procedimiento de compra y distribución de uniformes y ello hace que muchas veces las responsabilidades escapen de las manos de las áreas involucradas. No existe un control de entregas amigable donde se pueda obtener la información de manera

oportuna. Se presentan inconvenientes con las tallas del personal y/o faltantes de entregas.

Nuestro resultado en cuanto a seguimiento de atención de órdenes de compras no fue el más óptimo, pues la mayoría de usuarios indicaron que el área de compras no realiza seguimiento a las atenciones de las órdenes colocadas a los diferentes proveedores, lo que conlleva que se generen incumplimientos de parte de ellos e insatisfacción en el usuario interno.

En relación a si existe un catálogo de proveedores, el resultado fue negativo, actualmente la compañía no cuenta con un catálogo de proveedores divididos por rubros.

En cuanto a los servicios atendidos llamémosle por ejemplo mantenimientos preventivos o correctivos el resultado fue que no existe un acta de conformidad por el cumplimiento de atención de parte del proveedor y conformidad del usuario, tampoco se visualiza en el ERP, es decir el área de compras no tiene conocimiento si el servicio fue atendido en su totalidad, tuvo una atención parcial o simplemente no fue atendido, esto ha genera que haya duplicidad en las facturaciones o muchas veces que el servicio haya sido cancelado sin ser atendido.

En relación a las compras recurrentes llamémosla a las que forman parte del stock y se reflejan en el inventario de la compañía el resultado fue que a veces o para ciertos productos se colocan oc anuales, lo que conlleva a que se generen ordenes de compras mensuales para abastecer los almacenes y con esta práctica no se puedan negociar las mejoras tarifas con los proveedores, a su vez el N° de órdenes de compra incrementa.

Veamos también otro importante que es el procedimiento de compras de la compañía, este es visible en el intranet de la misma lo que ha hecho que los usuarios puedan revisarlo y hacer sus comentarios, pues hay detalles que se encuentran incompletos como por ejemplo los tiempos de atención, tipo de compras, el flujograma de atención y es preocupante el número de excepciones que existen en el procedimiento.

Finalmente un punto importante son los reportes que brinda el ERP, el resultado fue que a veces el sistema no brinda la información necesaria, lo que conlleva a que el análisis de las compras sea mínimo.

Ahora veamos la tercera dimensión que es recepción, aquí los resultados en su mayoría fueron óptimos cuando se habla de control de embarques, control de materiales físicos versus la data que muestra el ERP, el registro y control de las no conformidades, existe un registro de las ubicaciones de los materiales del almacén, lo que conlleva a que el despacho a los usuarios sea mucho más rápido y finalmente indican que existe un control de los productos obsoletos, pero hay algunos que aún no se han dado de baja y continúan formando parte del inventario de los tres almacenes.

Pasamos a la cuarta dimensión que es distribución, aquí los resultados a opinión del usuario se encuentran en un nivel regular, pues si bien es cierto las compras se centralizan en Lima, los despachos se efectúan también desde Lima y son muy tardíos ya que la compañía maneja su propio operador logístico y ellos le dan mayor importancia a los clientes externos.

En relación a la distribución del combustible según los resultados obtenidos tenemos deficiencia en las sucursales ya que no hay un control como en Lima, las unidades se abastecen en cualquier grifo sin contrato alguno.

Veamos también la distribución de espacio, aquí fue considerado como regular ya que gran parte de los productos obsoletos ocupan gran parte del espacio.

Por otro lado un punto importante a resaltar y que obtuvo un nivel bueno es el que el área de compras tiene un plan de contingencia en cuanto algún proveedor falle con la producción, al menos de los productos que son los más críticos para la compañía.

Pasemos finalmente a la última dimensión que es proveedores, si bien es cierto la compañía tiene implementado un sistema de evaluación para los proveedores en cuanto a temas de lavado de activos, esto solo se realiza con los proveedores que tienen una facturación mayor a 10 UIT, quedando fuera de la

evaluación el resto de la cartera y ello es un peligro ya que por la premura del tiempo se registran a los proveedores y se efectúan compras recurrentes si haberlos evaluado en su totalidad.

En cuanto a trabajar con un mismo proveedores, los resultados fueron que a veces si es conveniente, ello dependiendo del tipo de producto que se adquirirá, no da lo mismo comprar municiones que economato, pero siempre es bueno tener un alternativo por cualquier contingencia que pueda ocurrir.

Veamos ahora el caso de los proveedores que son monopolio, aquí en la compañía hay varios y a veces el poder de negociación lo tienen ellos, ya que los productos que suministran son críticos para la compañía, aquí queda aplicar estrategias de negociación de tal manera de obtener un ganar, ganar y ninguna de las dos partes se vea afectada en cuanto a precios, tiempo de respuesta y garantía.

Un tema crítico y preocupante es que solo existen penalidades cuando se establece un contrato con un proveedor, pero no cuando se efectúa una compra mediante una orden, ello hace que nuestros reclamos no sean atendidos con la debida importancia.

V. Conclusiones

A lo largo de la presente investigación logró demostrarse que el nivel de abastecimiento en la empresa de traslado de valores es regular y que en ello intervienen varios factores claves como son el ERP, la comunicación entre áreas, los proveedores y una serie de procedimientos que no se tienen mapeados o sencillamente no existen.

Para demostrar lo indicado, primero se revisó datos estadísticos, donde el factor clave fueron los propios usuarios internos de las diferentes áreas, se hizo un análisis por cada proceso que interviene en el abastecimiento, ello para medir el nivel de cada proceso o la ausencia de ciertas actividades.

Se tomó en cuenta también los comentarios y observaciones que dejaron los usuarios que en su mayoría guardan relación con procesos claves que se están dejando de lado por falta de personal en el área de compras.

A continuación paso a detallar las siguientes conclusiones:

Primera: El 37% de la población (50 usuarios) indican que existe un nivel regular en el proceso de abastecimiento de materiales en la compañía de traslados de valores.

Segunda: El 57% de la población (50 usuarios) indican que existe un nivel regular en el proceso de requerimientos, puesto que no se está dando importancia a factores tales como tiempo de atención, seguimiento y criticidad en los pedidos.

Tercera: El 53% de la población (50 usuarios) indican que no se están cumpliendo las actividades referentes al área de compras y que se necesita revisar el procedimiento actual.

Entre las actividades que no se están manejando se encuentran las reposiciones de los 3 almacenes que maneja la compañía ya que actualmente no son de forma automática, también un cuello de botella es el ERP de la compañía que no calcula la cantidad necesaria a comprar. Por otro lado no se cuenta con un procedimiento

de compra de uniformes y hace que las áreas involucradas se desliguen fácilmente de responsabilidades, no se cuenta con una clasificación ABC de todos los productos, no existe actualmente un catálogo de proveedores. También otras actividades como son el seguimiento de las compras realizadas, no se maneja un control de solicitud, no se manejan órdenes de compra anuales, no hay un control de los servicios y activos atendidos y/o ejecutados y finalmente el ERP no brinda los reportes necesarios para un mejor análisis.

Cuarta: El 20% de la población (50 usuarios) indican que no se están cumpliendo las actividades referentes al área de recepción y resaltan la demora en la recepción de los materiales en las sucursales.

El 71% de la población (50 usuarios) indican que existe un nivel regular en el proceso de distribución, por la falta de procedimiento de abastecimiento de uniformes, combustible.

El 47% de la población (50 usuarios) indican que no se están cumpliendo las actividades referente a la evaluación de proveedores y resaltan que no existe planes de contingencia para el desabastecimiento de productos críticos.

VI. Recomendaciones

Primera: A través de la investigación podemos determinar que uno de los mayores inconvenientes es el ERP que maneja actualmente la compañía, se recomienda buscar otras plataformas que puedan facilitar el proceso de compras, un sistema que permita tener una trazabilidad de toda la operación desde el requerimiento de compras hasta la entrega del pedido al usuario. Además que permita al área de compras contar con toda la data necesaria para hacer cualquier tipo de análisis, por ejemplo análisis de precios.

Segunda: Se recomienda que se genere una nueva clasificación de artículos de los distintos almacenes, estos deben estar divididos por categorías, pues actualmente los usuarios tienen inconvenientes cuando generan un requerimiento en el ERP.

Tercera: Se debe establecer un procedimiento de uniformes ya que esta familia representa un porcentaje considerable de las compras en la empresa y actualmente no se tiene mapeada las entregas al personal, además existen pedidos inusuales, prendas obsoletas y no se tiene una proyección de compras con la debida anticipación.

Cuarta: Se recomienda evaluar a los proveedores considerando un monto mínimo de compra, pues actualmente solo pasan evaluación los proveedores cuyas compras superan las 10 UITs.

Quinta: Se recomienda trabajar de la mano con el área de tecnología de la información de tal manera que pueda ayudar en el desarrollo de un tipo de alerta de atención de requerimientos y aprobaciones de las órdenes de compras. Es decir que cuando el comprador ejecute un pedido automáticamente el sistema pueda alertar al usuario que su pedido ya fue atendido, de esta manera evitamos emails y llamadas. Asimismo con las aprobaciones, que el sistema pueda alertar al usuario cuando la orden de compra haya sido aprobada en su totalidad.

Sexta: A diario los compradores reciben emails de solicitud de cotizaciones, pero muchas veces son olvidados, no atendidos y o atendidos fuera de fecha, aquí también se recomienda trabajar de la mano con el área de tecnología de la

información, de tal manera que puedan ayudar a generar un sistema sencillo de cotizaciones con tickets de atención, donde el usuario y comprador pueda seleccionar el nivel de criticidad y a su vez tener mapeado el pedido.

Séptima: Se observa también deficiencia al no contar con una cartera de proveedores a nivel nacional y ello hace que se tengan que efectuar muchas veces las compras al contado o enviar productos desde la sede principal generando altos fletes.

Octava: Se recomienda en conjunto con el área de contabilidad dar de baja a los repuestos obsoletos del almacén de mantenimiento y artículos del almacén de armería ya que estos forman parte del inventario y no tienen movimiento.

Novena: Se recomienda enfocarse en el desarrollo de nuevos proveedores, nuevos productos, productos alternativos sobre todo para aquellos que son difíciles de encontrar en el mercado nacional.

Décima: Finalmente es importante establecer estrategias de negociación con los proveedores no solo enfocándose en el precio, sino también calidad, créditos, tiempo de entrega, se recomienda crear alianzas, contratos, órdenes anuales.

VII. Referencias

Arisaca, Figueroa y Candela (2014). *Propuesta de mejora en el proceso de abastecimiento de medicamentos en una clínica privada de salud*. (Tesis de Maestría). Universidad Peruana de Ciencias. Perú.

Arístides, A. (2015), *7 pasos para elaborar una tesis*. (1era ed.) Editorial Macro.

Boland, L (2007), *Funciones de Administración*. Argentina: Editorial Bahía blanca

Carvajal, V. (2016). *Modelo de gestión de inventarios de medicamentos para un sistema de atención prehospitalaria*. (Tesis de Maestría). Universidad de Antioquia. Colombia.

Castellanos, A. (2012). *Diseño de un sistema logístico de planificación de inventarios para aprovisionamiento en empresas de distribución del sector de productos de consumo masivo*. (Tesis de Maestría). Universidad Francisco Gavidia. San Salvador.

De la Cruz y Lora (2014). *Propuestas de mejora en la gestión de almacenes e inventarios en la empresa molinera tropical*. (Tesis de Maestría). Perú. Universidad del Pacífico.

García, R. (Feb. 2016) *Cambios y tendencias en las cadenas de suministro globales y locales*. Recuperado de:
<http://www.logisticasud.enfasis.com/articulos/74327-cambios-y-tendencias-las-cadenas-suministro-globales-y-locales->

Heyser, J. y Render, B. (s.f). *Principios de Administración de Operaciones*. (5ta.ed). México.

León y Torres (2016). *Análisis, diagnóstico y propuesta de mejora para la gestión de almacenes e inventarios para una empresa de coberturas plásticas*. Universidad Católica del Perú. [Tesis] Recuperado de:

file:///C:/Users/Maricielo/Downloads/leon_evelin_gestion_alamacenes_inventarios_plasticas%20(1).pdf

Merly, G. (1997). *La gestión eficaz*. Madrid: Ediciones Díaz Santos.

Menéndez (2014). *Los 7 mudas: ¿Sabes cuáles son los siete desperdicios de la empresas*. Productividad and seguridad y salud en el trabajo. Recuperado de <http://prevenblog.com/las-7-mudas/>

Míguez, M. y Bastos, A (2006). *Introducción a la gestión de stocks: El proceso de control, valoración y gestión de stocks*. Edit. Ideas propias (2da. ed), España. Recuperado de: <https://es.scribd.com/document/166267807/Introduccion-a-La-Gestion-de-Stock>

Moya, M (1999). *Investigación de operaciones control de inventarios y teorías de colas*.

Montoya, A (2010). *Administración de compras*.

Monterroso (2002). *La gestión del abastecimiento*.

Otero, M. (2012). *Diseño de la Propuesta de gestión de abastecimiento e inventario para un astillero en Colombia*. Universidad Nacional de Colombia. Recuperado de: <http://bdigital.unal.edu.co/9000/1/822065.2012.pdf>

Pérez, P. y Gardey, A. (2009) *Definición de abastecimiento*. Recuperado de (<http://definicion.de/abastecimiento/>)

Pérez C.(2012). *Introducción a la estadística económica*

Salas, K. (2013). *Diseño de una estrategia de gestión de inventarios colaborativo para escenarios de incertidumbre de una cadena de suministro multi-nivel, caso de aplicación sector madera y muebles de la región caribe de Colombia*. (Tesis de Maestría) Colombia. Universidad Tecnológica de Bolívar.

Salvador, M (1986). *Compras, Principios y Aplicaciones*. (4ta ed).Noriega Editores.

Saravia, A (1996).*La Investigación Operativa*. (s.ed) Madrid.

Soret, I. (2006). *Logística y Marketing para la distribución comercial*. (s.ed) Madrid

Yarin, Y. (2017). *Diseño e implementación de un sistema de localización y control de inventarios en un almacén de aduanas, utilizando tecnología RFID*. Perú, [Tesis] Perú. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Fayol, Henry (s.f). *Principios de la buena gestión*. Apuntes de didáctica y proyectos. Recuperado de <http://lizzi2012.blogspot.pe/2012/02/principios-de-la-buena-gestion-de-henry.html>

Zegarra, F. (Abril 2018).Gestión efectiva de almacenes. En R.Chavarry (Presidencia). IV Congreso de gestión logística compras y almacenamiento. Conferencia Perú. Universidad Ricardo Palma.

Rosales, J. (Abril 2018). Gestión de compras: Importancia e impacto en la rentabilidad. En R. Chavarry (Presidencia). IV Congreso de gestión logística compras y almacenamiento. Conferencia Perú. Universidad Ricardo Palma.

Anexos

Anexo 1
Artículo Científico
Proceso de abastecimiento en una empresa de traslado de valores en Lima 2018

Autora: Cinthya Fiorella Rivera Fernández
Correo: crivera1089@gmail.com

Resumen

Esta investigación titulada "Proceso de abastecimiento en una empresa de traslado de valores en Lima 2018" tuvo como objetivo presentar en qué nivel se encuentra el proceso de abastecimiento de la compañía, así como también las cinco dimensiones, tales como requerimientos, compras, recepción, distribución, proveedores que forman parte del mismo. La metodología utilizada es de tipo básica, descriptiva, de enfoque cuantitativo. La muestra para la presente investigación estará constituida por 50 usuarios de las diferentes áreas de la compañía. La técnica que fue utilizada para la recolección de datos fue la encuesta y el instrumento utilizado el cuestionario que fueron debidamente validados a través de juicios de expertos, determinando su confiabilidad por el método de evaluación sumaria o escala psicométrica de Rensis Likert. Se concluyó que el nivel del proceso de abastecimiento en la compañía de traslado de valores, es regular.

Palabras claves: Abastecimiento, requerimientos, compras, recepción, distribución proveedores.

Abstract

This research entitled "Process of supply in a company transfer of securities in Lima 2018" aimed to present at what level is the process of supplying the company, as well as the five dimensions, such as requirements, purchases, reception, distribution, suppliers that are part of it. The methodology used is basic, descriptive, with a quantitative approach. The sample for the present investigation will be constituted by 50 users of the different areas of the company. The technique that was used for the data collection was the survey and the instrument used the questionnaire that were duly validated through expert judgments, determining its reliability by the summary evaluation method or Rensis Likert's psychometric scale. It was concluded that the level of the supply process in the company of securities transfer is regular.

Key words: Supply, requirements, purchases, reception, distribution suppliers.

Anexo 3

Tipo y diseño de investigación

Tipo y diseño de investigación		
<p>La investigación pertenece a un enfoque cuantitativo.</p> <p>El presente trabajo es un estudio descriptivo, pues busca describir y especificar las características que manifiestan las 160 unidades de negocio (Hernández, Fernández, Baptista, 2006)</p> <p>El diseño es no experimental.</p>		
Población y muestra	Instrumento	Análisis de datos
<p>Población La población para la investigación está constituida por 50 usuarios de las diferentes áreas.</p> <p>Muestra La presente investigación no tiene muestra por ser población censal.</p>	<p>Nombre del instrumento: Cuestionario para medir el nivel del proceso de requerimiento, de compras, de recepción, distribución y proveedores de la compañía de traslado de valores.</p> <p>Adaptado por: Rivera Fernández Cinthya Fiorella</p> <p>Lugar: Lima</p> <p>Fecha de aplicación: 2018</p> <p>Objetivo: Medir la variable Abastecimiento.</p> <p>Administrado a: 50 usuarios</p> <p>Con validez y confiabilidad</p>	<p>Luego de la recolección de datos se colocarán los datos de las encuestas al programa SPSS 24, para obtener tablas y figuras descriptivas en base a frecuencias y porcentajes y luego la información es trasladada al Excel.</p>

Anexo 4

Instrumento de recolección de datos

ENCUESTA -D1 REQUERIMIENTOS				
Buenos (as) días/tardes. Le pedimos nos regale unos minutos de su tiempo para contestar esta breve encuesta la cual nos será de gran utilidad para mejorar la calidad en el servicio en la compra y entrega de los materiales que proporciona el departamento de compras. La información que nos brinde será de uso confidencial y será utilizada únicamente para mejorar el servicio brindado por esta área.				
	ITEMS	1.-Regular	2.-Bueno	3.-Excelente
1	Como considera la ayuda para resolver algún problema con su compra?			
2	Como considera el tiempo de respuesta de sus requerimientos?			
3	Lineamientos necesarios para recibir su requerimiento de compra?			
4	Como considera la información en cuanto a trazabilidad de su pedido?(aprobaciones pendientes, estado,llegada).			
5	Como considera a compras en cuanto a la información sobre el lead time de sus requerimientos antes de efectuar la compra?			
6	Alerta de llegada de los productos			
7	Atención de los requerimientos por nivel de criticidad?			
8	¿Cómo considera el tiempo de respuesta a los requerimientos de compras hechas por usted?			
9	Como considera el ERP que maneja la compañía en cuanto al módulo de requerimientos?			
10	Como considera Ud la clasificación de artículos y familias al momento de generar un requerimiento en el ERP?			
11	Como considera Ud el tiempo de atención de sus cotizaciones?			
12	Como considera la actitud de servicio del personal de compras?			
13	Como considera la habilidad de negociación del área de compras?			
RECOMENDACIONES				
1				
2				
OBSERVACIONES				
1				
2				

ENCUESTA- D2 COMPRAS

Buenos (as) días/tardes. Le pedimos nos regale unos minutos de su tiempo para contestar esta breve encuesta la cual nos será de gran utilidad para mejorar la calidad en el servicio en la compra y entrega de los materiales que proporciona el departamento de compras. La información que nos brinde será de uso confidencial y será utilizada únicamente para mejorar el servicio brindado por esta área.

	ITEMS	1.-Si	2.- A veces	3.-No
14	Las reposiciones del almacen 01, 20 y 30 son de forma automática?			
15	El ERP que maneja la compañía calcula y le dice que cantidad debe consignar para su próxima compra?			
16	Existen casos frecuentes de emergencias en las reposiciones del almacen de mantenimiento?			
17	Existen casos frecuentes de emergencias en las reposiciones del almacen central ?			
18	Considera Ud que el área de ventas comunica oportunamente algún incremento en la demanda o baja de algún servicio que afecte a su reposición de materiales ?			
19	Existe un procedimiento de compras			
20	Tienen mapeada la clasificación ABC de los productos que maneja su compañía?, es decir por nivel de criticidad y clasificado por almacenes?			
21	Seguimiento de atención de órdenes de compra?			
22	Existe un catálogo de proveedores de los productos en general?			
23	Los servicios ejecutados se manejan con un acta de conformidad?			
24	Sus compras recurrentes de los tres almacenes se manejan mediante oc abiertas y/o contratos anuales?			
25	Existe un registro de solicitud de cotizaciones que le permite a Ud llevar un control de las atenciones a los usuarios?			
26	El ERP que maneja la compañía le indica cuando una compra que no forma parte del stock y/o servicio ya fue atendido?			
27	Efectúan reuniones quincenales para tener alcances de los inconvenientes y mejoras en el área?			
28	Trazabilidad en el ERP			
29	Existe un procedimiento de uniformes			
30	Están definidos los tiempos de atención establecidos para la atención de los requerimientos a los usuarios?			
31	El ERP brinda los reportes necesarios			
RECOMENDACIONES				
1				
2				
OBSERVACIONES				
1				

ENCUESTA- D3 RECEPCION

Buenos (as) días/tardes. Le pedimos nos regale unos minutos de su tiempo para contestar esta breve encuesta la cual nos será de gran utilidad para mejorar la calidad en el servicio en la compra y entrega de los materiales que proporciona el departamento de compras. La información que nos brinde será de uso confidencial y será utilizada únicamente para mejorar el servicio brindado por esta área.

	ITEMS	1.-Si	2.- A veces	3.-No
32	Existe un registro de embarques en el almacén?			
33	Las sucursales que maneja su compañía pueden generar sus propios embarques?			
34	Se inspecciona los materiales del stock adquiridos para determinar la condición recibida?			
35	Realizan cada cierto tiempo un chequeo de las existencias de tal manera que esté acorde con lo que indica el ERP?			
36	Almacen informa oportunamente a compras acerca de faltantes y/o rechazos de mercadería?			
37	Existe un registro de no conformidades en el almacén?			
38	Existe un sistema de codigos de barra para los artículos que maneja su almacén?			
39	Existe un registro de ubicación de los artículos que tiene custodiados en su almacén?			
40	Existe un control de los productos obsoletos?			
RECOMENDACIONES				
1				
2				
OBSERVACIONES				
1				
2				

ENCUESTA- D4 DISTRIBUCION

Buenos (as) días/tardes. Le pedimos nos regale unos minutos de su tiempo para contestar esta breve encuesta la cual nos será de gran utilidad para mejorar la calidad en el servicio en la compra y entrega de los materiales que proporciona el departamento de compras. La información que nos brinde será de uso confidencial y será utilizada únicamente para mejorar el servicio brindado por esta área.

	ITEMS	1.-Regular	2.-Bueno	3.-Excelente
41	Como considera la distribución de los materiales del stock a las sucursales?			
42	Como considera el tiempo de llegada de los materiales hacia las sucursales?			
43	Como considera la distribución del combustible en Lima?			
44	Como considera la distribución del combustible en Sucursales?			
45	Como considera la distribución de uniformes en Lima?			
46	Como considera la distribución de uniformes en Sucursales?			
47	Como considera la distribución de espacio en el almacen?			
48	Cuenta con un plan de contingencia en caso que uno de los proveedores falle con la producción del material solicitado?			
RECOMENDACIONES				
1				
2				
OBSERVACIONES				
1				
2				

ENCUESTA- D5 PROVEEDORES

Buenos (as) días/tardes. Le pedimos nos regale unos minutos de su tiempo para contestar esta breve encuesta la cual nos será de gran utilidad para mejorar la calidad en el servicio en la compra y entrega de los materiales que proporciona el departamento de compras. La información que nos brinde será de uso confidencial y será utilizada únicamente para mejorar el servicio brindado por esta área.

	ITEMS	1.-Si	2.- A veces	3.-No
49	Existe un procedimiento de evaluación de proveedores antes de formar parte de su cartera?			
50	Considera Ud que trabajar con un mismo proveedor es lo mejor?			
51	Cuentan con un catálogo de proveedores?			
52	Existen actualmente monopolios de proveedores para algunos artículos?			
53	Se aplican penalidades a los proveedores cuando incumplen con las entregas?			
54	Existe una evaluación periódica a los proveedores que vienen trabajando en su compañía?			
55	Tiene conocimiento de la capacidad de producción de sus proveedores actuales?			
56	Al seleccionar a un proveedor además del precio , toma en cuenta la forma de pago , descuentos, capacidad adquisitiva de la empresa y calidad de servicio?			
RECOMENDACIONES				
1				
2				
OBSERVACIONES				
1				
2				

Anexo 5

Matriz Operacional

Dimensiones	Indicador	Ítems	Escala de respuestas	Rangos de medición de la variable
Requerimientos	Ayuda	1	1. Regular 2. Bueno 3. Excelente	1.No adecuado (13-22) 2.Adecuado (23-31) 3.Optimo (32-39)
	Tiempo	2		
	Lineamientos	3		
	Trazabilidad	4		
	Lead Time	5		
	Llegada	6		
	Criticidad	7		
	Tiempo de respuesta	8		
	ERP	9		
	Clasificación	10		
	Cotizaciones	11		
	Servicio	12		
	Negociación	13		
Compras	Reposiciones	14	1. Si 2.A veces 3.No	1.Optimo (18-30) 2.Adecuado (31-43) 3.No adecuado (44-54)
	Calculos	15		
	Emergencias	16		
	Emergencias	17		
	Comunicación	18		
	Procedimiento	19		
	Clasificación ABC	20		
	Seguimiento	21		
	Catálogos	22		
	Conformidad	23		
	Compras recurrentes	24		
	Cotizaciones	25		
	Cantidad de compra	26		
	Alcances	27		
Trazabilidad	28			
Procedimiento	29			
Tiempo de atención	30			
Reportes	31			
Recepción	Embarques	32	1. Si 2.A veces 3.No	1.Optimo (12-18) 2.Adecuado (19-25) 3.No adecuado (26-27)
	Embarques	33		
	Inspección	34		
	Control	35		
	Informes	36		
	Registros	37		
	Sistema	38		
	Ubicación	39		
Control	40			
Distribución	Distribución	41	1.Regular 2.Bueno 3.Excelente	1.Optimo (8-13) 2.Adecuado (14-20) 3.No adecuado (21-24)
	Tiempo de llegada	42		
		43		
	Distribución Combustible	44		
		45		
		46		
	Espacio	47		
Plan de contingencia	48			
Proveedores	Procedimiento	49	1.Si 2.A veces 3.No	1.Optimo (8-13) 2.Adecuado (14-20) 3.No adecuado(21-24)
	Relación contractual	50		
	Catálogos	51		
	Monopolios	52		
	Penalidades	53		
	Evaluación periódica	54		
	Capacidad de producción	55		
	Selección de proveedores	56		

ABASTECIMIENTO

Anexo 6
Certificados de validez de contenido
CERIFICADO DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: ABASTECIMIENTO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1:Requerimientos							
1	¿Cómo considera la ayuda para resolver algún problema con su compra?							
2	¿Cómo considera el tiempo de respuesta de sus requerimientos?							
3	¿Existen los lineamientos necesarios para recibir su requerimiento de compra?							
4	¿Cómo considera la información en cuanto a trazabilidad de su pedido? (aprobaciones pendientes, estado, llegada)?							
5	¿Cómo considera a compras en cuanto a la información sobre el lead time de sus requerimientos antes de efectuar la compra?							
6	¿Existen alertas de llegada de los productos?							
7	¿Se considera la atención de los requerimientos por nivel de criticidad?							
8	¿Cómo considera el tiempo de respuesta a los requerimientos de compras hechas por usted?							
9	¿Cómo considera el ERP que maneja la compañía en cuanto al módulo de requerimientos?							

10	¿Cómo considera el ERP que maneja la compañía en cuanto al módulo de requerimientos?						
11	¿Cómo considera Ud. el tiempo de atención de sus cotizaciones?						
12	¿Cómo considera la actitud de servicio del personal de compras?						
13	¿Cómo considera la habilidad de negociación del área de compras?						
	Dimensión 2. Compras	Si	No	Si	No	Si	No
14	¿Las reposiciones del almacén 01, 20 y 30 son de forma automática?						
15	¿El ERP que maneja la compañía calcula y le dice que cantidad debe consignar para su próxima compra?						
16	¿Existen casos frecuentes de emergencias en las reposiciones del almacén de mantenimiento?						
17	¿Existen casos frecuentes de emergencias en las reposiciones del almacén central?						
18	¿Considera Ud. que el área de ventas comunica oportunamente algún incremento en la demanda o baja de algún servicio que afecte a su reposición de materiales?						
19	¿Existe un procedimiento de uniformes?						
20	¿Tienen mapeada la clasificación ABC de los productos que maneja su compañía?, es decir por nivel de criticidad y clasificado por almacenes?						
21	¿Seguimiento de atención de órdenes de compra?						

22	¿Existe un catálogo de proveedores de los productos en general?						
23	¿Los servicios ejecutados se manejan con un acta de conformidad?						
24	¿Sus compras recurrentes de los tres almacenes se manejan mediante oc abiertas y/o contratos anuales?						
25	¿Existe un registro de solicitud de cotizaciones que le permite a Ud llevar un control de las atenciones a los usuarios?						
26	El ERP que maneja la compañía le indica cuando una compra que no forma parte del stock y/o servicio ya fue atendido?						
27	¿Efectúan reuniones quincenales para tener alcances de los inconvenientes y mejoras en el área?						
28	Trazabilidad en el ERP						
29	Existe un procedimiento de uniformes						
30	¿Están definidos los tiempos de atención establecidos para la atención de los requerimientos a los usuarios?						
31	El ERP brinda los reportes necesarios						
	Dimensión 3. Recepción	Si	No	Si	No	Si	No
32	¿Existe un registro de embarques en el almacén?						
33	¿Las sucursales que maneja su compañía pueden generar sus propios embarques?						
34	¿Se inspecciona los materiales del stock adquiridos para determinar la condición recibida?						

35	¿Realizan cada cierto tiempo un chequeo de las existencias de tal manera que esté acorde con lo que indica el ERP?						
36	¿Almacén informa oportunamente a compras acerca de faltantes y/o rechazos de mercadería?						
37	¿Existe un registro de no conformidades en el almacén?						
38	¿Existe un sistema de códigos de barra para los artículos que maneja su almacén?						
39	¿Existe un registro de ubicación de los artículos que tiene custodiados en su almacén?						
40	¿Existe un control de los productos obsoletos?						
	Dimensión 4. Distribución	Si	No	Si	No	Si	No
41	¿Cómo considera la distribución de los materiales del stock a las sucursales?						
42	¿Cómo considera el tiempo de llegada de los materiales hacia las sucursales?						
43	¿Cómo considera la distribución del combustible en Lima?						
44	¿Cómo considera la distribución del combustible en Sucursales?						
45	¿Cómo considera la distribución de uniformes en Lima?						
46	¿Cómo considera la distribución de uniformes en Sucursales?						
47	¿Cómo considera la distribución de espacio en el almacén?						

48	¿Cuenta con un plan de contingencia en caso que uno de los proveedores falle con la producción del material solicitado?							
Dimensión 4. Proveedores		Si	No	Si	No	Si	No	
49	¿Existe un procedimiento de evaluación de proveedores antes de formar parte de su cartera?							
50	¿Considera Ud. que trabajar con un mismo proveedor es lo mejor?							
51	¿Cuentan con un catálogo de proveedores?							
52	¿Existen actualmente monopolios de proveedores para algunos artículos?							
53	¿Se aplican penalidades a los proveedores cuando incumplen con las entregas?							
54	¿Existe una evaluación periódica a los proveedores que vienen trabajando en su compañía?							
55	¿Tiene conocimiento de la capacidad de producción de sus proveedores actuales?							
56	¿Al seleccionar a un proveedor además del precio, toma en cuenta la forma de pago, descuentos, capacidad adquisitiva de la empresa y calidad de servicio?							

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Aplicable, presenta criterios de validez.

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable []

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

..... de del 2018

Apellidos y nombres del juez evaluador:

Mendez Lizarbe Gloria Susana DNI: 07059554

Especialidad del
evaluador:

Metodóloga, Mg en Ciencias Educativas; Dra en Educación

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.


Firma

Anexo 7 Base de datos de la muestra

D1-REQUERIMIENTOS													D2-COMPRAS										D3-RECEPCION							D4-DISTRIBUCION					D5-PROVEEDORES						Z	Total																	
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40	P41	P42	P43	P44	P45	P46	P47	P48	P49	P50	P51	P52	P53	P54	P55	P56	Z	Total		
3	1	3	1	1	1	3	1	3	1	1	3	3	25	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	45	1	3	1	1	1	3	1	2	14	2	2	2	1	1	1	1	2	12	2	2	3	3	3	3	3	1	20	116
3	1	3	1	1	1	3	1	3	1	1	3	3	25	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	44	1	3	1	1	1	3	1	2	14	1	1	1	2	1	1	1	1	9	2	2	3	1	2	3	3	1	17	109
1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	14	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	46	1	2	1	1	1	3	1	2	13	1	1	1	2	1	1	1	1	2	10	2	2	3	1	2	3	3	1	17	100
3	2	2	2	3	2	2	2	1	2	2	3	3	29	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	47	1	3	1	1	1	3	1	2	14	2	2	2	1	1	1	1	1	2	12	2	3	3	1	2	3	3	1	18	120
3	3	2	2	1	2	2	3	1	1	1	3	3	27	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	45	1	2	1	1	1	3	1	2	13	1	1	1	2	1	1	1	1	1	9	2	2	3	3	3	3	3	1	20	114
2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	23	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	44	1	3	1	1	1	3	1	2	14	1	1	1	2	1	1	1	1	2	10	2	2	3	1	2	3	3	1	17	108
2	2	1	1	2	1	2	1	2	3	2	2	1	22	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	46	1	3	1	1	1	3	1	2	14	2	2	2	1	1	1	1	1	2	12	2	2	3	1	2	3	3	1	17	111
1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	16	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	47	1	3	1	1	1	3	1	2	14	1	1	1	2	1	1	1	1	1	9	2	3	3	1	2	3	3	1	18	104
3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	17	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	45	1	3	1	1	1	3	1	2	14	1	1	1	2	1	1	1	1	2	10	2	2	3	3	3	3	3	1	20	106
2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	16	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	44	1	3	1	1	1	3	1	2	14	2	2	2	1	1	1	1	1	2	12	2	2	3	1	2	3	3	1	17	103
1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	2	2	18	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	46	1	3	1	1	1	3	1	2	14	1	1	1	2	1	1	1	1	1	9	2	2	3	1	2	3	3	1	17	104
1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	16	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	47	1	3	1	1	1	3	1	2	14	1	1	1	2	1	1	1	1	2	10	2	3	3	1	2	3	3	1	18	105
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	15	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	45	1	3	1	1	1	3	1	2	14	2	2	2	1	1	1	1	1	2	12	2	2	3	3	3	3	3	1	20	106
1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	3	17	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	45	1	3	1	1	1	3	1	2	14	1	1	1	2	1	1	1	1	1	9	2	2	3	1	2	3	3	1	17	102
2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	3	18	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	44	1	3	1	1	1	3	1	2	14	1	1	1	2	1	1	1	1	2	10	2	2	3	1	2	3	3	1	17	103
1	1	3	1	1	1	3	1	3	1	1	1	3	3	25	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	46	1	3	1	1	1	3	1	2	14	2	2	2	1	1	1	1	1	2	12	2	3	3	1	2	3	3	1	18	115
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	15	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	47	1	3	1	1	1	3	1	2	14	1	1	1	2	1	1	1	1	1	9	2	2	3	3	3	3	3	1	20	105
1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	16	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	44	1	3	1	1	1	3	1	2	14	1	1	1	2	1	1	1	1	2	10	2	2	3	1	2	3	3	1	17	101
2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	18	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	45	1	1	1	1	1	3	1	2	12	2	2	2	1	1	1	1	1	2	12	2	3	1	2	3	3	1	17	104	
3	1	3	1	1	1	3	1	3	1	1	1	3	25	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	44	1	3	1	1	1	3	1	2	14	1	1	1	2	1	1	1	1	1	9	2	3	3	1	2	3	3	1	18	110
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	14	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	46	1	3	1	1	1	3	1	2	14	1	1	1	2	1	1	1	1	2	10	2	2	3	3	3	3	3	1	20	104
3	2	2	2	3	2	2	2	1	2	2	3	3	29	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	47	1	3	1	1	1	3	1	2	14	2	2	2	1	1	1	1	1	2	12	2	2	3	1	2	3	3	1	17	119
3	3	2	2	1	2	2	3	1	1	1	3	3	27	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	45	1	1	1	1	1	3	1	2	12	2	2	2	1	1	1	1	1	2	12	2	2	3	1	2	3	3	1	17	113
2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	23	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	44	1	3	1	1	1	3	1	2	14	1	1	1	2	1	1	1	1	1	9	2	3	3	1	2	3	3	1	18	108
2	2	1	1	2	1	2	1	2	3	2	2	1	22	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	46	1	3	1	1	1	3	1	2	14	1	1	1	2	1	1	1	1	2	10	2	2	3	3	3	3	3	1	20	112
2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	18	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	47	1	3	1	1	1	3	1	2	14	2	2	2	1	1	1	1	1	2	12	2	1	3	1	2	3	3	1	16	107
2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	19	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	46	1	1	1	1	1	3	1	2	12	1	1	1	2	1	1	1	1	1	9	2	2	3	1	2	3	3	1	17	103
2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	3	19	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	45	1	3	1	1	1	3	1	2	14	1	1	1	2	1	1	1	1	2	10	2	3	3	1	2	3	3	1	18	107
2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	18	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	46	1	3	1	1	1	3	1	2	14	2	2	2	1	1	1	1	1	2	12	2	2	3	3	3	3	3	1	20	109
1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	3	17	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	44	1	3	1	1	1	3	1	2	14	1	1	1	2	1	1	1	1	1	9	2	2	3	1	2	3	3	1	17	101
3	1	3	1	1	1	3	1	3	1	1	1	3	25	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	45	1	3	1	1	1	3	1	2	14	1	1	1	2	1	1	1	1	2	10	2	1	3	1	2	3	3	1	16	111
2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	18	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	47	1	2	1	1																									

Anexo 8

Gráficos por preguntas

Tabla 10

Niveles	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Regular	14	28%
Bueno	19	38%
Excelente	17	34%
Total	50	100%

Figura 9.
¿Cómo considera la ayuda para resolver algún problema con su

compra?

En la tabla y figura en mención, se determina que el 28% de los usuarios indican que existe un nivel regular, el 38% manifiestan un nivel bueno y un 34% indican un nivel excelente en función a la ayuda que reciben para resolver algún problema con su compra.

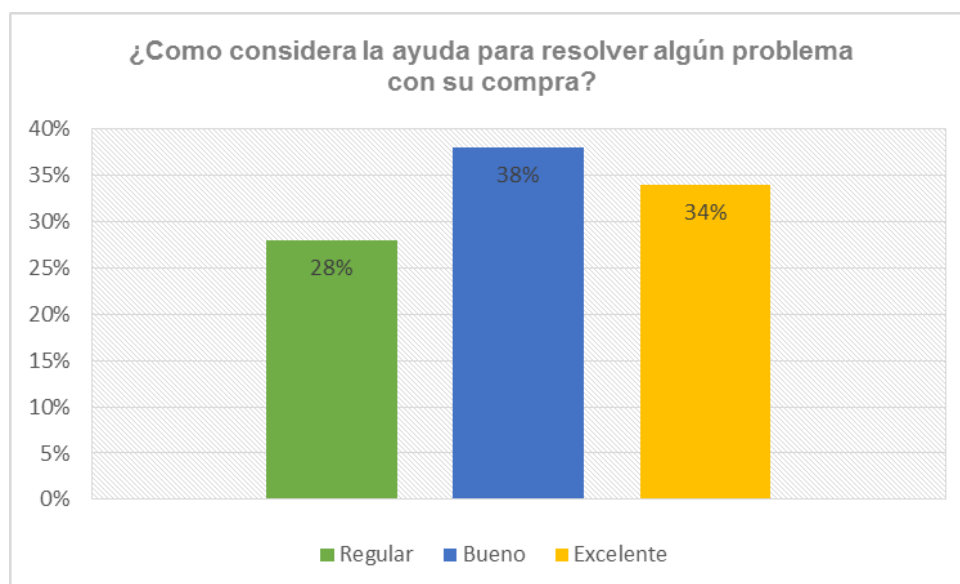


Tabla 11

¿Cómo considera el tiempo de respuesta de sus requerimientos?

Niveles	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Regular	26	52%
Bueno	20	40%
Excelente	4	8%
Total	50	100%

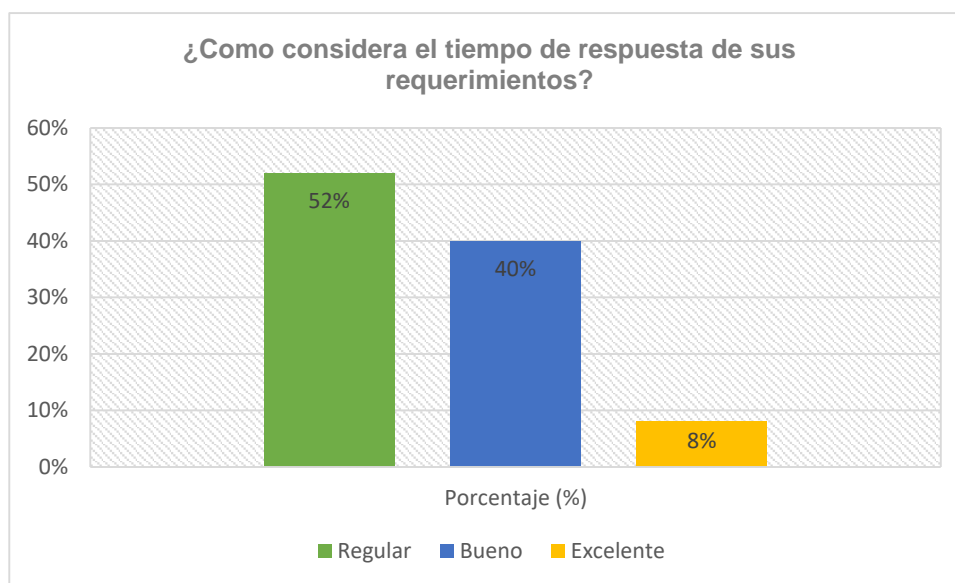


Figura 10. ¿Cómo considera el tiempo de respuesta de sus requerimientos?

En la tabla y figura en mención, se determina que el 52% de los usuarios indican que existe un nivel regular, el 40% manifiestan un nivel bueno y un 8% indican un nivel excelente en función al tiempo de respuesta de sus requerimientos.

Tabla 12

¿Lineamientos necesarios para recibir su requerimiento de compra?

Niveles	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Regular	26	52%
Bueno	16	32%
Excelente	8	16%
Total	50	100%

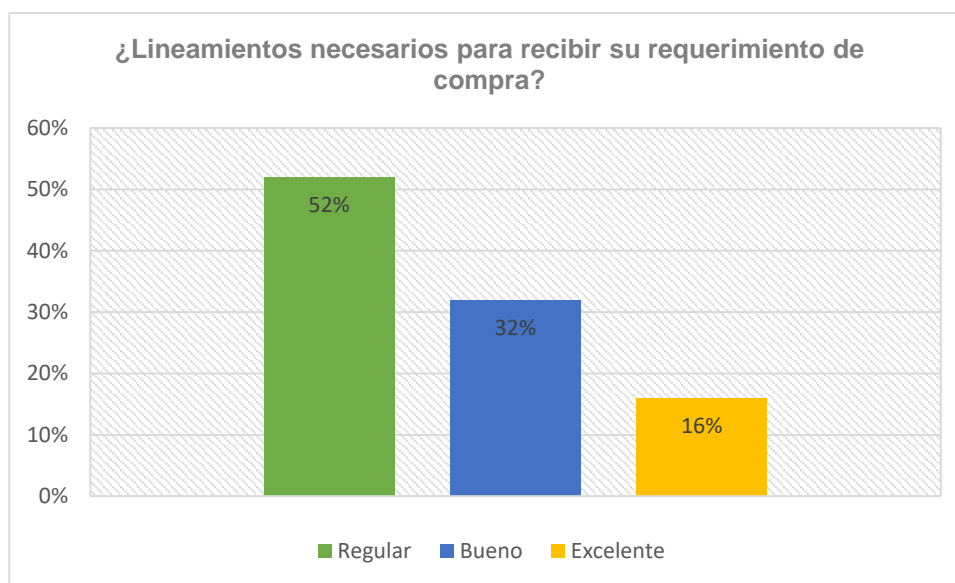


Figura 11. ¿Lineamientos necesarios para recibir su requerimiento de compra?

En la tabla y figura en mención, se determina que el 52% de los usuarios indican que existe un nivel regular, el 32% manifiestan un nivel bueno y un 16% indican un nivel excelente en función a los lineamientos necesarios que indica compras para la recepción de sus requerimientos.

Tabla 13

¿Cómo considera la información en cuanto a trazabilidad de su pedido?
(aprobaciones pendientes, estado, llegada?).

Niveles	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Regular	38	76%
Bueno	12	24%
Excelente	0	0%
Total	50	100%

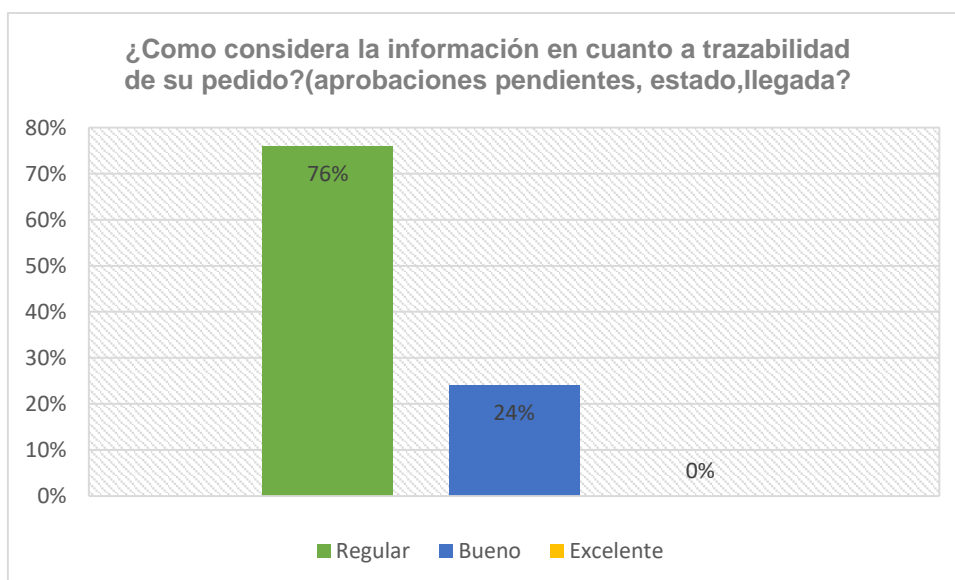


Figura 12. ¿Cómo considera la información en cuanto a trazabilidad de su pedido?
(aprobaciones pendientes, estado, llegada?).

En la tabla y figura en mención, se determina que el 76% de los usuarios indican que existe un nivel regular, el 24% manifiestan un nivel bueno y un 0% indican un nivel excelente en función a la información de parte de compras en cuanto a la trazabilidad de sus pedidos.

Tabla 14

¿Cómo considera a compras en cuanto a la información sobre el lead time de sus requerimientos antes de efectuar la compra?

Niveles	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Regular	39	78%
Bueno	8	16%
Excelente	3	6%
Total	50	100%

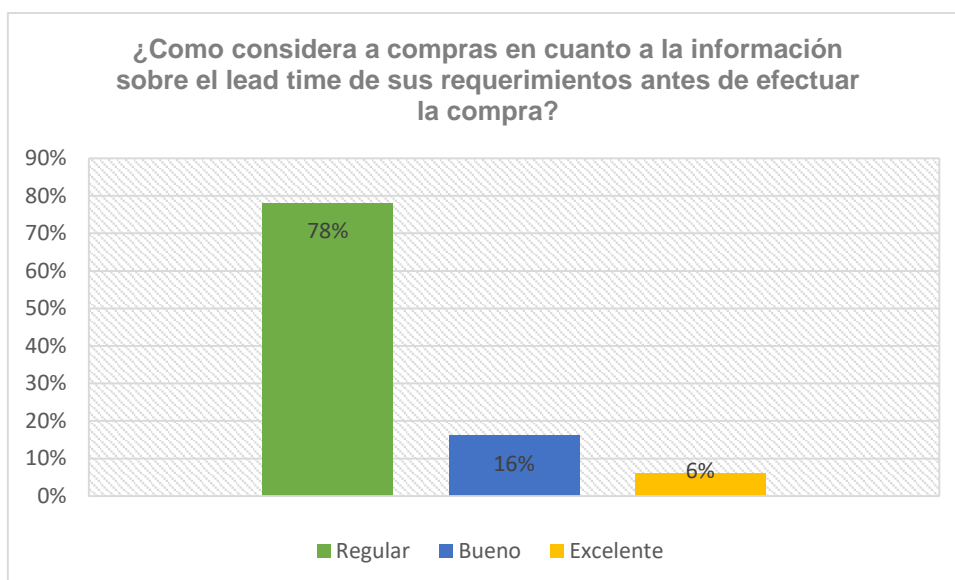


Figura 13. ¿Cómo considera a compras en cuanto a la información sobre el lead time de sus requerimientos antes de efectuar la compra?

En la tabla y figura en mención, se determina que el 78% de los usuarios indican que existe un nivel regular, el 16% manifiestan un nivel bueno y un 6% indican un nivel excelente en función a la información de parte de compras en cuanto al lead time de sus requerimientos antes de efectuar la compra.

Tabla 15

Alerta de llegada de los productos

Niveles	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Regular	41	82%
Bueno	7	14%
Excelente	2	4%
Total	50	100%

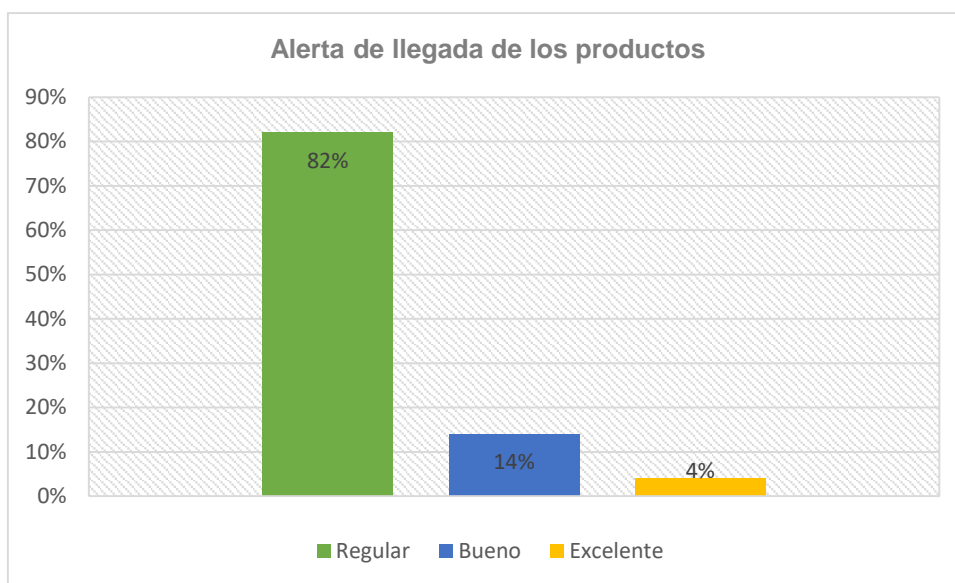


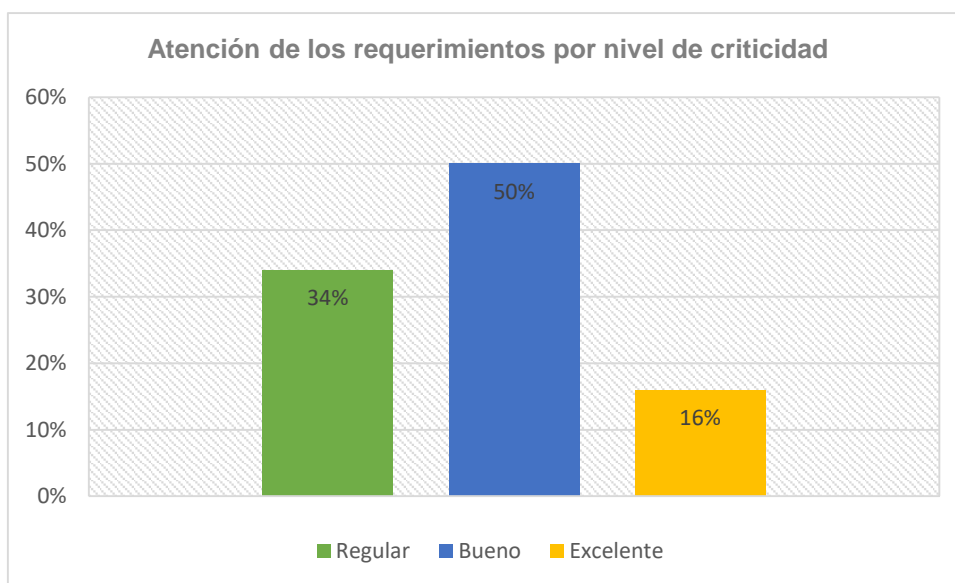
Figura 14. Alerta de llegada de los productos

En la tabla y figura en mención, se determina que el 82% de los usuarios indican que existe un nivel regular, el 14% manifiestan un nivel bueno y un 4% indican un nivel excelente en función a la información de la llegada de los productos solicitados.

Tabla 16

Atención de los requerimientos por nivel de criticidad

Niveles	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Regular	17	34%
Bueno	25	50%
Excelente	8	16%
Total	50	100%

**Figura 15.** Atención de los requerimientos por nivel de criticidad

En la tabla y figura en mención, se determina que el 34% de los usuarios indican que existe un nivel regular, el 50% manifiestan un nivel bueno y un 16% indican un nivel excelente en función a la atención de requerimientos por nivel de criticidad.

Tabla 17

¿Cómo considera el tiempo de respuesta a los requerimientos de compras hechas por usted?

Niveles	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Regular	35	70%
Bueno	11	22%
Excelente	4	8%
Total	50	100%

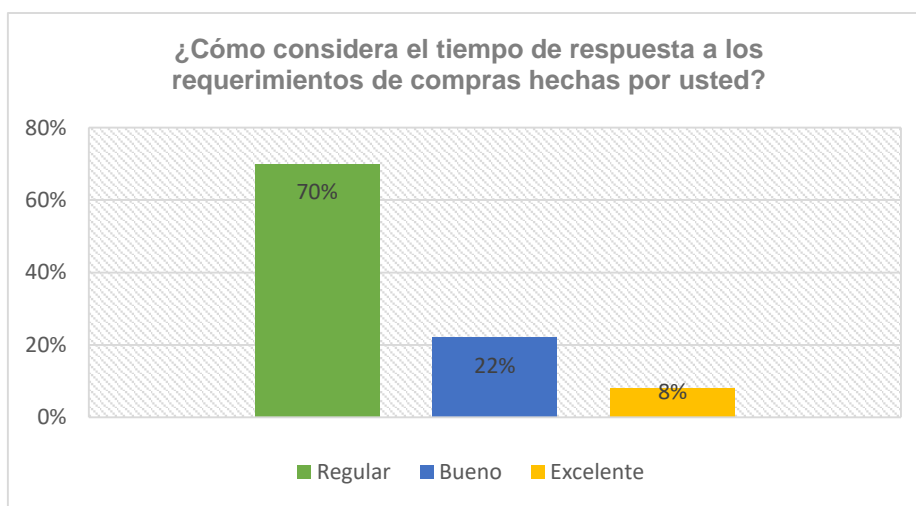


Figura 16. ¿Cómo considera el tiempo de respuesta a los requerimientos de compras hechas por usted?

En la tabla y figura en mención, se determina que el 70% de los usuarios indican que existe un nivel regular, el 22% manifiestan un nivel bueno y un 8% indican un nivel excelente en función al tiempo de respuesta de los requerimientos solicitados al área de compras.

Tabla 18

¿Cómo considera el ERP que maneja la compañía en cuanto al módulo de requerimientos?

Niveles	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Regular	38	76%
Bueno	4	8%
Excelente	8	16%
Total	50	100%

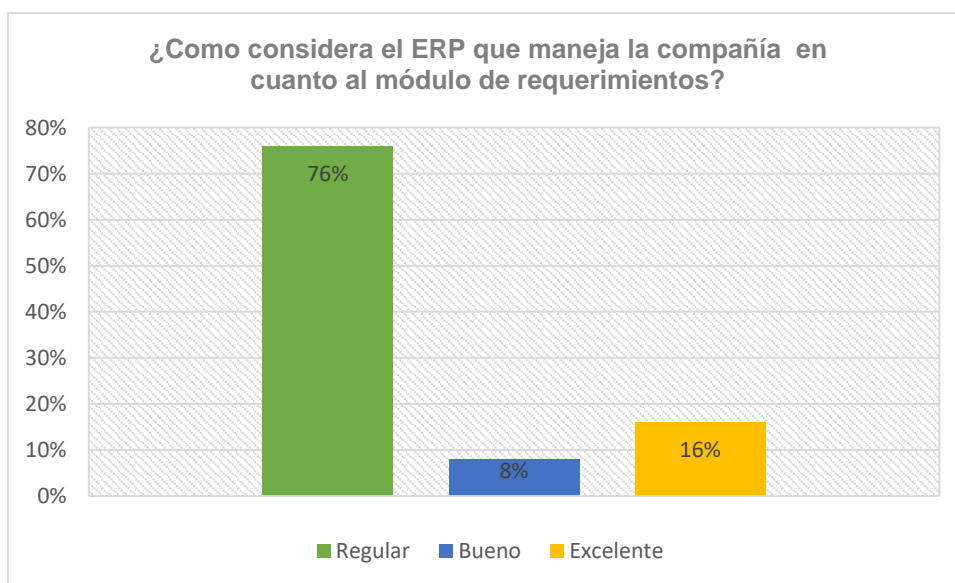


Figura 17. ¿Cómo considera el ERP que maneja la compañía en cuanto al módulo de requerimientos?

En la tabla y figura en mención, se determina que el 76% de los usuarios indican que existe un nivel regular, el 8% manifiestan un nivel bueno y un 16% indican un nivel excelente en función tipo de ERP que maneja la compañía actualmente.

Tabla 19.

¿Cómo considera Ud la clasificación de artículos y familias al momento de generar un requerimiento en el ERP?

Niveles	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Regular	39	78%
Bueno	7	14%
Excelente	4	8%
Total	50	100%

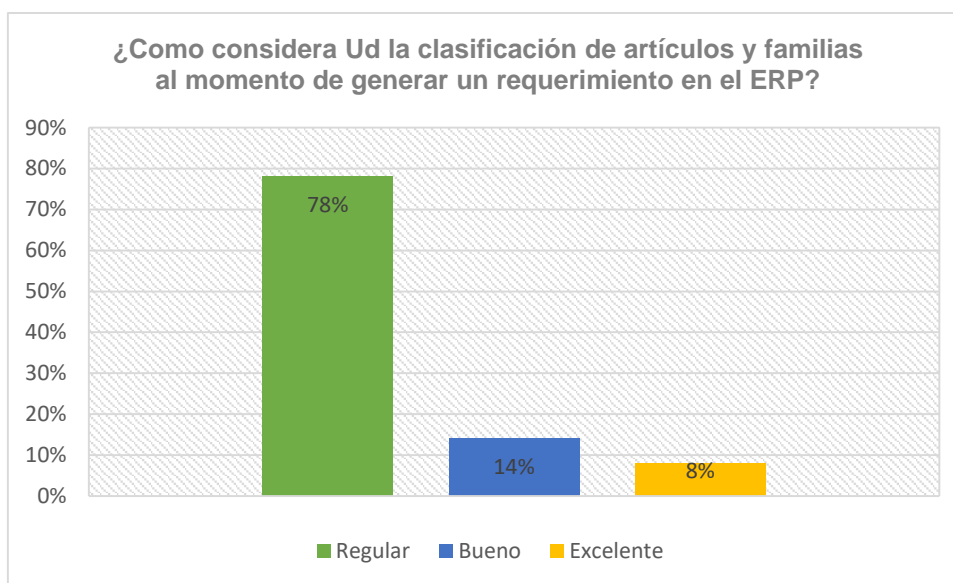


Figura 18. ¿Cómo considera Ud. la clasificación de artículos y familias al momento de generar un requerimiento en el ERP?

En la tabla y figura en mención, se determina que el 78% de los usuarios indican que existe un nivel regular, el 14% manifiestan un nivel bueno y un 8% indican un nivel excelente en función a la clasificación de artículos y familias que existe al momento de generar un requerimiento en el ERP.

Tabla 20.

¿Cómo considera Ud. el tiempo de atención de sus cotizaciones?

Niveles	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Regular	37	74%
Bueno	13	26%
Excelente	0	0%
Total	50	100%

Figura 19. ¿Cómo considera Ud. el tiempo de atención de sus cotizaciones?

En la tabla y figura en mención, se determina que el 74% de los usuarios indican que existe un nivel regular, el 20% manifiestan un nivel bueno y un 0% indican un nivel excelente en función a la atención de sus cotizaciones.

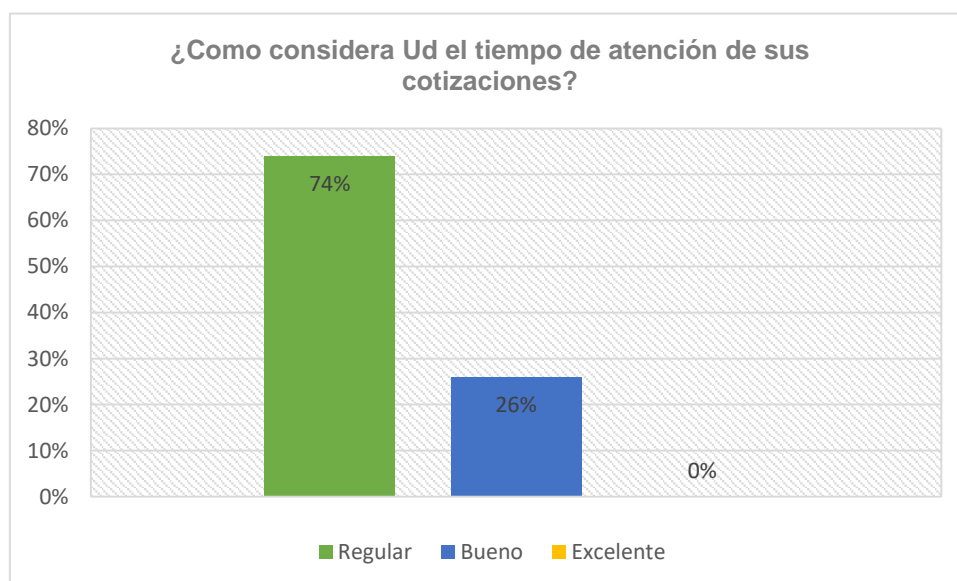


Tabla 21.

¿Cómo considera la actitud de servicio del personal de compras?

Niveles	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Regular	7	14%
Bueno	28	56%
Excelente	15	30%
Total	50	100%

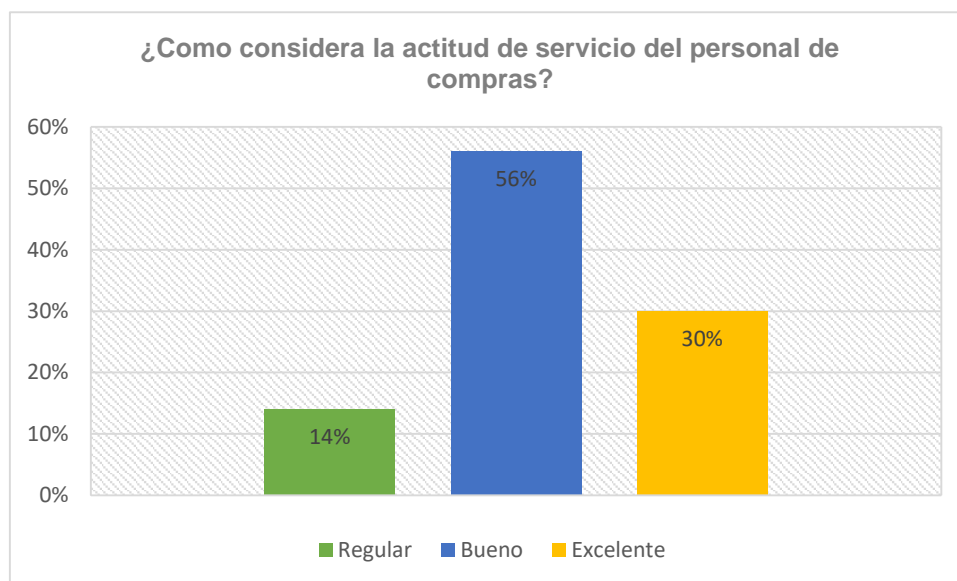


Figura 20. ¿Cómo considera la actitud de servicio del personal de compras?

En la tabla y figura en mención, se determina que el 14% de los usuarios indican que existe un nivel regular, el 56% manifiestan un nivel bueno y un 30% indican un nivel excelente en función a la actitud del servicio del personal de compras.

Tabla 22.

¿Cómo considera la habilidad de negociación del área de compras?

Niveles	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Regular	13	26%
Bueno	14	28%
Excelente	23	46%
Total	50	100%

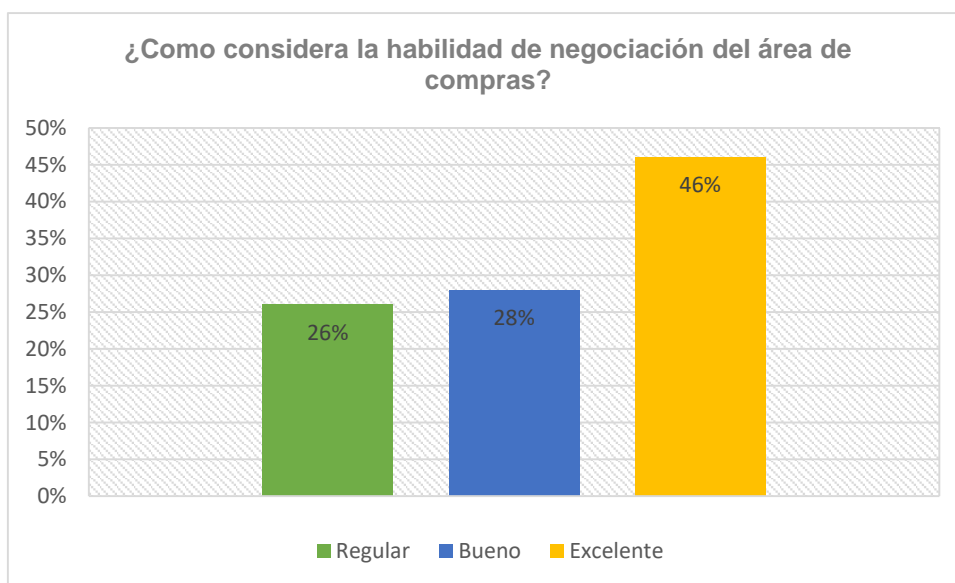


Figura 21. ¿Cómo considera la habilidad de negociación del área de compras?

En la tabla y figura en mención, se determina que el 26% de los usuarios indican que existe un nivel regular, el 28% manifiestan un nivel bueno y un 46% indican un nivel excelente en función a la habilidad de negociación del área de compras.

Dimensión: Compras

Tabla 23

¿Las reposiciones del almacén 01, 20 y 30 son de forma automática?

Niveles	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Si	0	0%
A veces	0	0%
No	50	100%
Total	50	100%

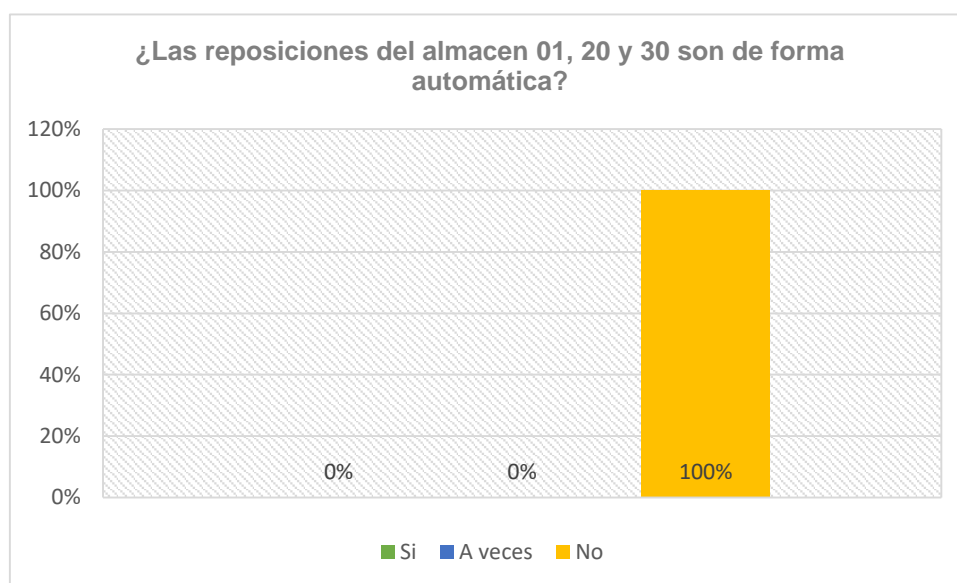


Figura 22. ¿Las reposiciones del almacén 01, 20 y 30 son de forma automática?

En la tabla y figura en mención, se determina que el 0% de los usuarios indican si, el 28% manifiestan que a veces y un 46% indican que no en función a que las reposiciones del almacén 01.20 y 30 son de forma automática.

Tabla 24

¿El ERP que maneja la compañía calcula y le dice que cantidad debe consignar para su próxima compra?

Niveles	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Si	0	0%
A veces	0	0%
No	50	100%
Total	50	100%

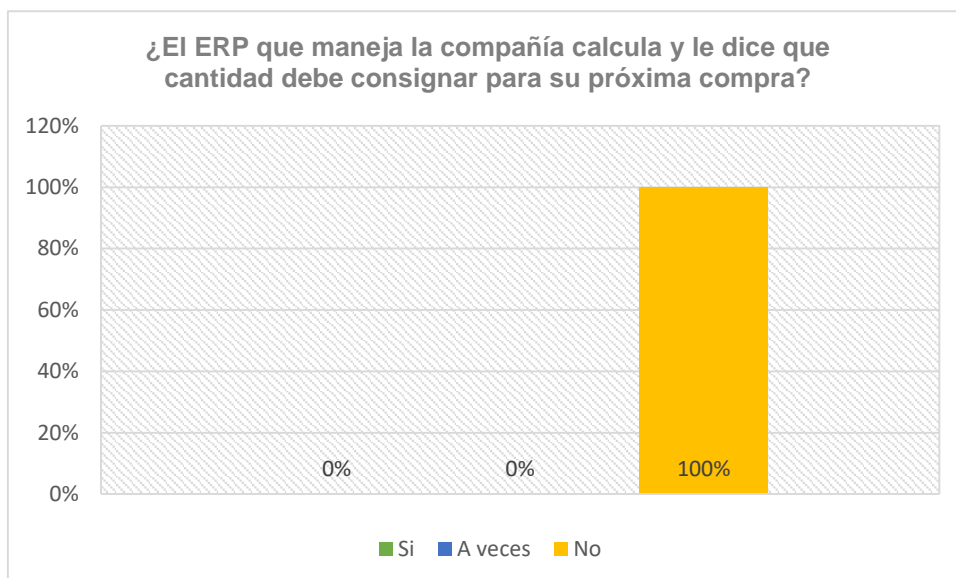


Figura 23. ¿El ERP que maneja la compañía calcula y le dice que cantidad debe consignar para su próxima compra?

En la tabla y figura en mención, se determina que el 0% de los usuarios indican si, el 0% manifiestan que a veces y un 100% indican que no en función a que el ERP que maneja la compañía indica la cantidad que debe considerar para su próxima compra.

Tabla 25

¿Existen casos frecuentes de emergencias en las reposiciones del almacén de mantenimiento?

Niveles	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Si	0	0%
A veces	0	0%
No	50	100%
Total	50	100%

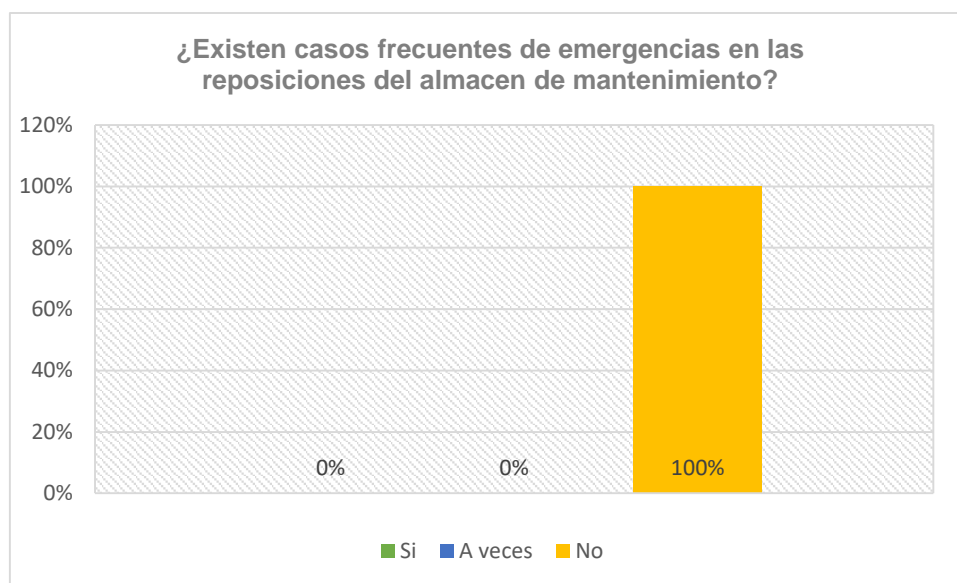


Figura 24. ¿Existen casos frecuentes de emergencias en las reposiciones del almacén de mantenimiento?

En la tabla y figura en mención, se determina que el 0% de los usuarios indican si, el 0% manifiestan que a veces y un 100% indican que no existen frecuentes emergencias en las reposiciones del almacén de mantenimiento.

Tabla 26

¿Existen casos frecuentes de emergencias en las reposiciones del almacén central?

Niveles	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Si	0	0%
A veces	0	0%
No	50	100%
Total	50	100%

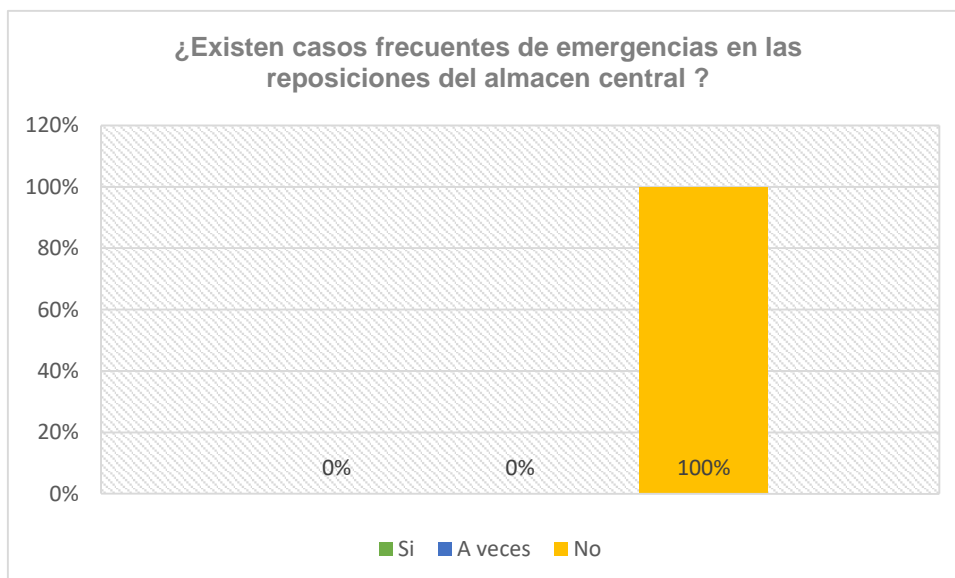


Figura 25. ¿Existen casos frecuentes de emergencias en las reposiciones del almacén central?

En la tabla y figura en mención, se determina que el 0% de los usuarios indican si, el 0% manifiestan que a veces y un 100% indican que existen frecuente emergencias en las reposiciones del almacén central.

Tabla 27

¿Considera Ud. que el área de ventas comunica oportunamente algún incremento en la demanda o baja de algún servicio que afecte a su reposición de materiales?

Niveles	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Si	0	0%
A veces	0	0%
No	50	100%
Total	50	100%

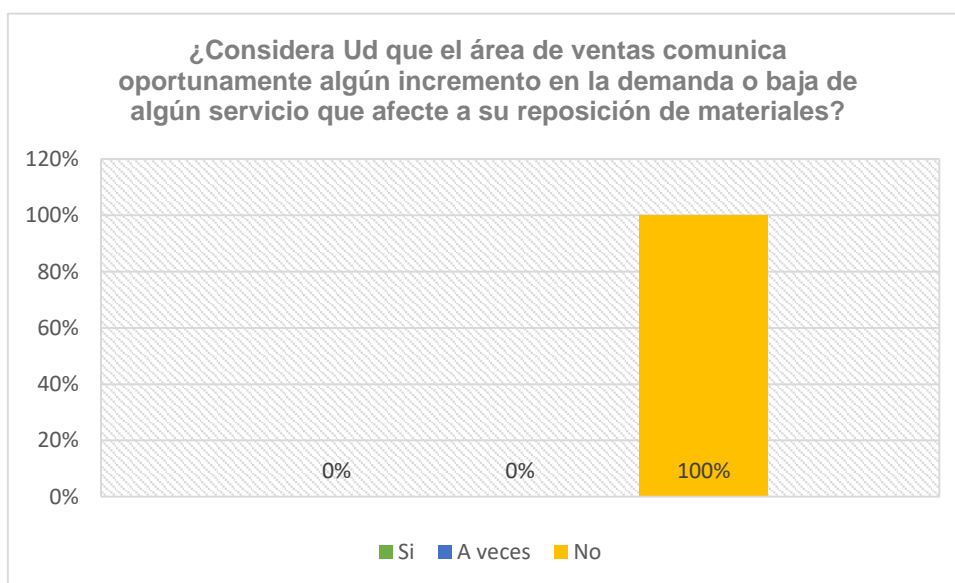


Figura 26. ¿Considera Ud. que el área de ventas comunica oportunamente algún incremento en la demanda o baja de algún servicio que afecte a su reposición de materiales?

En la tabla y figura en mención, se determina que el 0% de los usuarios indican si, el 0% manifiestan que a veces y un 100% indican que el área de ventas comunica oportunamente algún incremento en la demanda o baja de algún servicio.

Tabla 28

¿Existe un procedimiento de compra de uniformes?

Niveles	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Si	0	0%
A veces	0	0%
No	50	100%
Total	50	100%

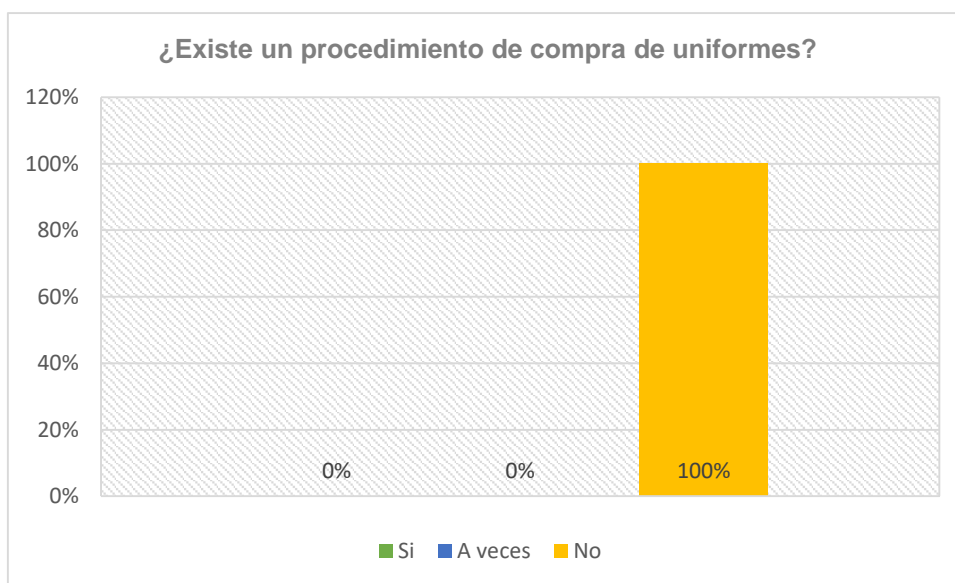


Figura 27. ¿Existe un procedimiento de compra de uniformes?

En la tabla y figura en mención, se determina que el 0% de los usuarios indican si, el 0% manifiestan que a veces y un 100% indican que existe un procedimiento de uniformes

Tabla 29

¿Tienen mapeada la clasificación ABC de los productos que maneja su compañía?, es decir por nivel de criticidad y clasificado por almacenes

Niveles	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Si	0	0%
A veces	27	54%
No	23	46%
Total	50	100%

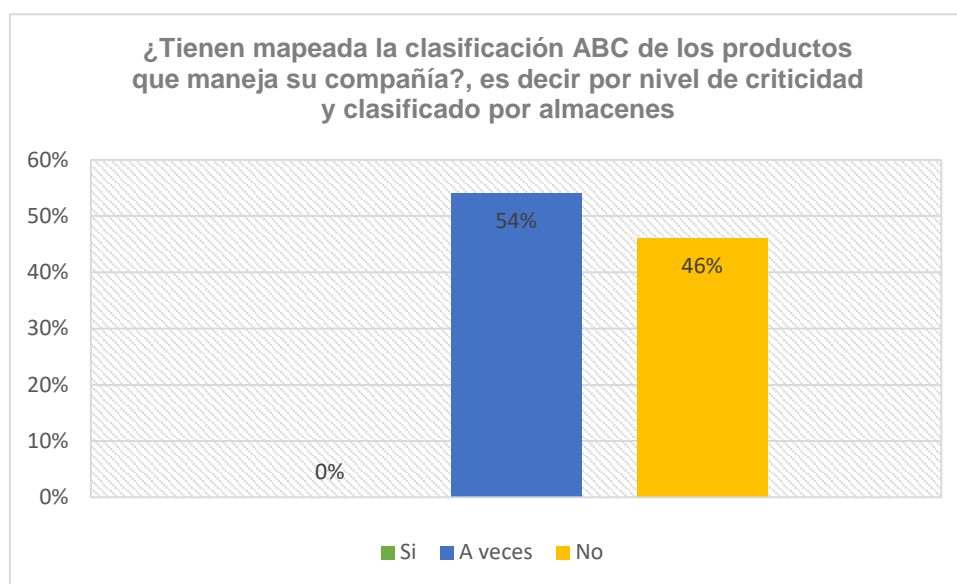


Figura 28. ¿Tienen mapeada la clasificación ABC de los productos que maneja su compañía?, es decir por nivel de criticidad y clasificado por almacenes

En la tabla y figura en mención, se determina que el 0% de los usuarios indican si, el 54% manifiestan que a veces y un 46% indican que tienen mapeada la clasificación ABC de los productos que maneja la compañía, es decir por nivel de criticidad y clasificado por almacenes.

Tabla 30

¿Seguimiento de atención de órdenes de compra?

Niveles	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Si	0	0%
A veces	24	48%
No	26	52%
Total	50	100%

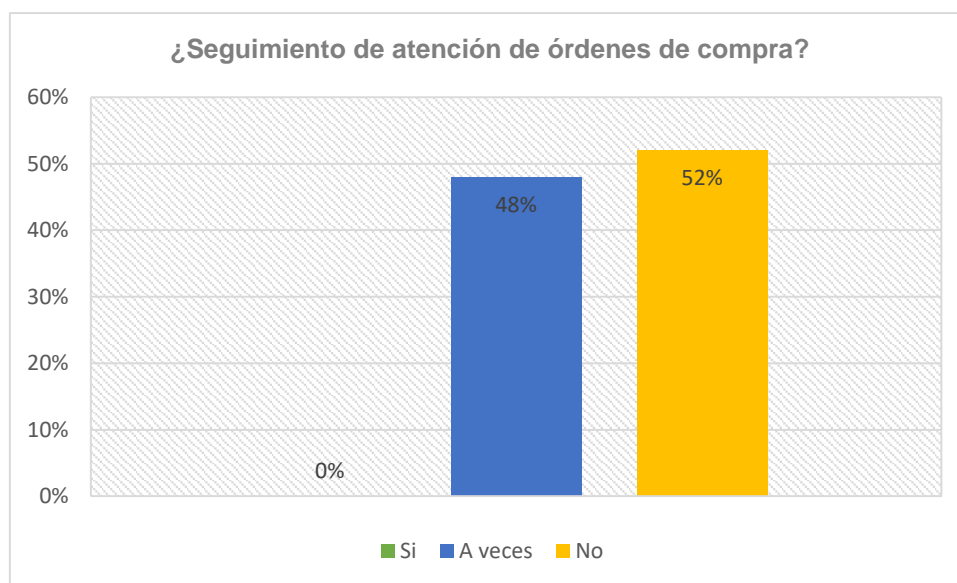


Figura 29. ¿Seguimiento de atención de órdenes de compra?

En la tabla y figura en mención, se determina que el 0% de los usuarios indican si, el 48% manifiestan que a veces y un 52% en función al seguimiento que hace el área de compra a las órdenes enviadas.

Tabla 31

¿Existe un catálogo de proveedores de los productos en general?

Niveles	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Si	0	0%
A veces	0	0%
No	50	100%
Total	50	100%

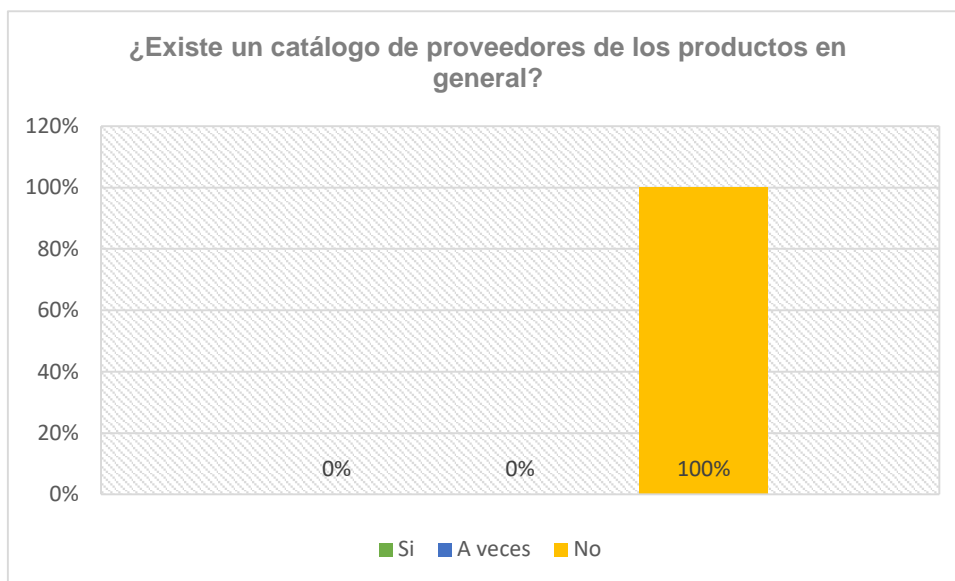


Figura 30. ¿Existe un catálogo de proveedores de los productos en general?

En la tabla y figura en mención, se determina que el 0% de los usuarios indican si, el 0% manifiestan que a veces y un 100% en función a la existencia de un catálogo de proveedores de productos en general.

Tabla 32

¿Los servicios ejecutados se manejan con un acta de conformidad?

Niveles	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Si	0	0%
A veces	0	0%
No	50	100%
Total	50	100%

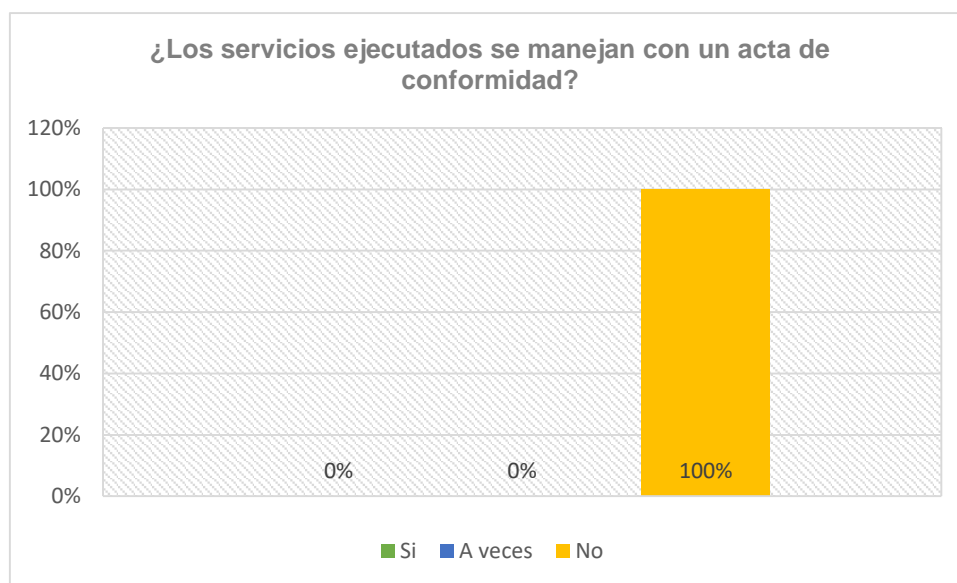


Figura 31. ¿Los servicios ejecutados se manejan con un acta de conformidad?

En la tabla y figura en mención, se determina que el 0% de los usuarios indican si, el 0% manifiestan que a veces y un 100% en función a que todos los servicios ejecutados se manejen con un acta de conformidad.

Tabla 33

¿Sus compras recurrentes de los tres almacenes se manejan mediante oc abiertas y/o contratos anuales?

Niveles	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Si	0	0%
A veces	50	100%
No	0	0%
Total	50	100%

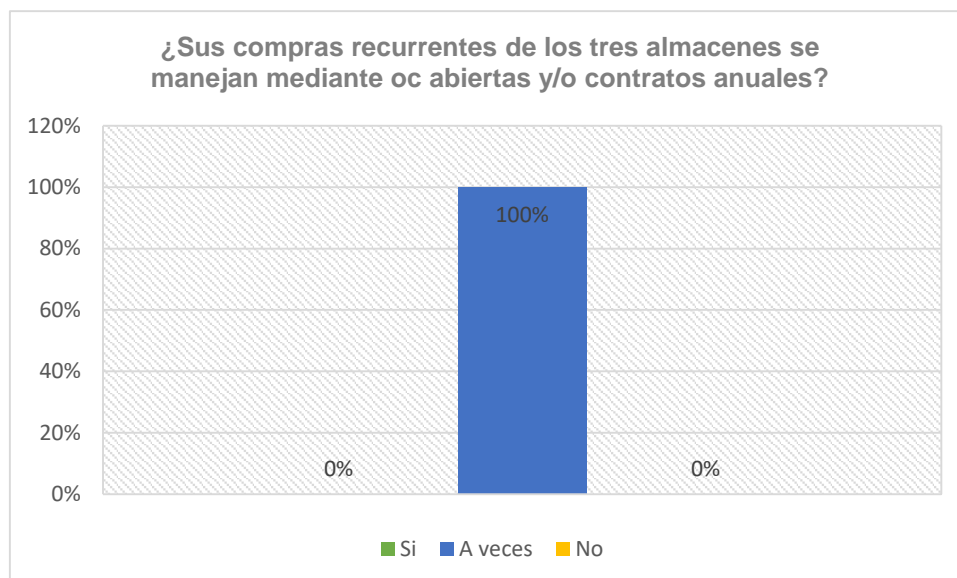


Figura 32. ¿Sus compras recurrentes de los tres almacenes se manejan mediante oc abiertas y/o contratos anuales?

En la tabla y figura en mención, se determina que el 0% de los usuarios indican si, el 100% manifiestan que a veces y un 0% en función a que se manejen compras abiertas y contratos anuales a las compras recurrentes.

Tabla 34

¿Existe un registro de solicitud de cotizaciones que le permite a Ud. llevar un control de las atenciones a los usuarios?

Niveles	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Si	0	0%
A veces	12	24%
No	38	76%
Total	50	100%

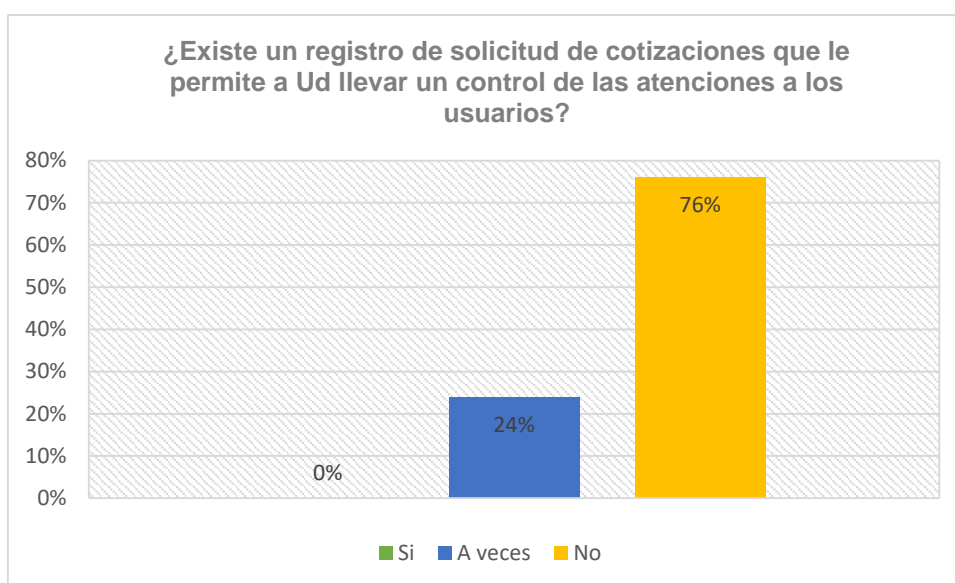


Figura 33. ¿Existe un registro de solicitud de cotizaciones que le permite a Ud. llevar un control de las atenciones a los usuarios?

En la tabla y figura en mención, se determina que el 0% de los usuarios indican si, el 24% manifiestan que a veces y un 76% en función a que existe un registro de solicitud de cotizaciones que le permita llevar a compras un control de las atenciones a los usuarios.

Tabla 35

¿El ERP que maneja la compañía le indica cuando una compra que no forma parte del stock y/o servicio ya fue atendido?

Niveles	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Si	0	0%
A veces	0	0%
No	50	100%
Total	50	100%

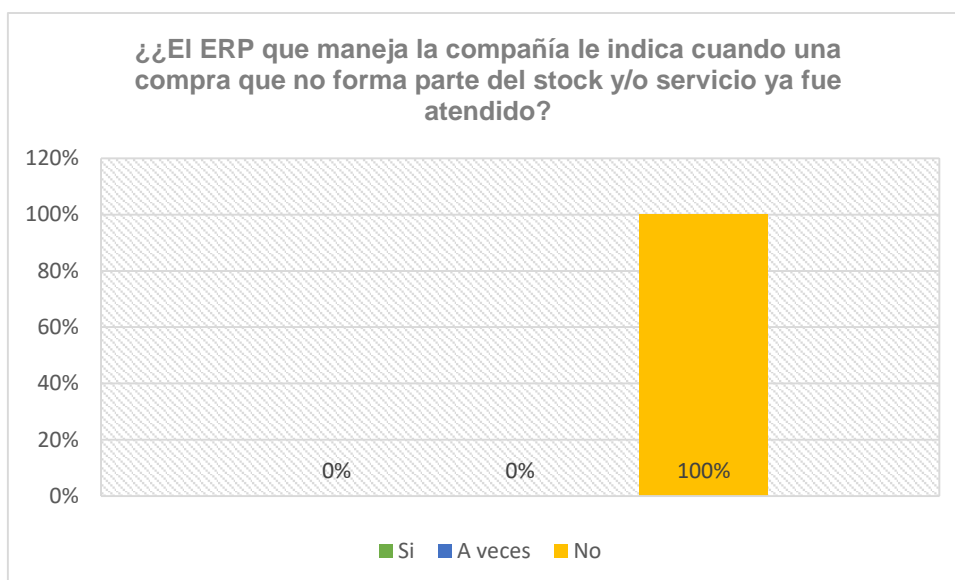


Figura 34. ¿El ERP que maneja la compañía le indica cuando una compra que no forma parte del stock y/o servicio ya fue atendido?

En la tabla y figura en mención, se determina que el 0% de los usuarios indican si, el 0% manifiestan que a veces y un 100% en función a que el ERP que maneja la compañía indica cuando una compra que no forma parte del stock ya fue atendida por el proveedor.

Tabla 36

¿Efectúan reuniones quincenales para tener alcances de los inconvenientes y mejoras en el área?

Niveles	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Si	0	0%
A veces	12	24%
No	38	76%
Total	50	100%

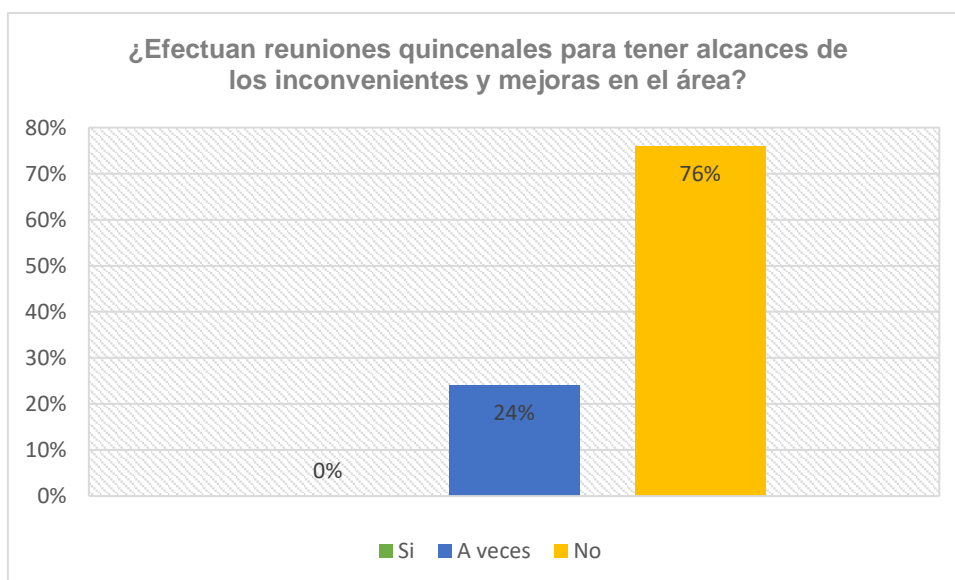


Figura35. ¿Efectúan reuniones quincenales para tener alcances de los inconvenientes y mejoras en el área?

En la tabla y figura en mención, se determina que el 0% de los usuarios indican si, el 24% manifiestan que a veces y un 76% en cuanto a que se efectúen reuniones quincenales para contar con los alcances de cualquier inconvenientes y mejoras en el área de compras.

Tabla 37

Trazabilidad en el ERP

Niveles	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Si	0	0%
A veces	50	100%
No	0	0%
Total	50	100%

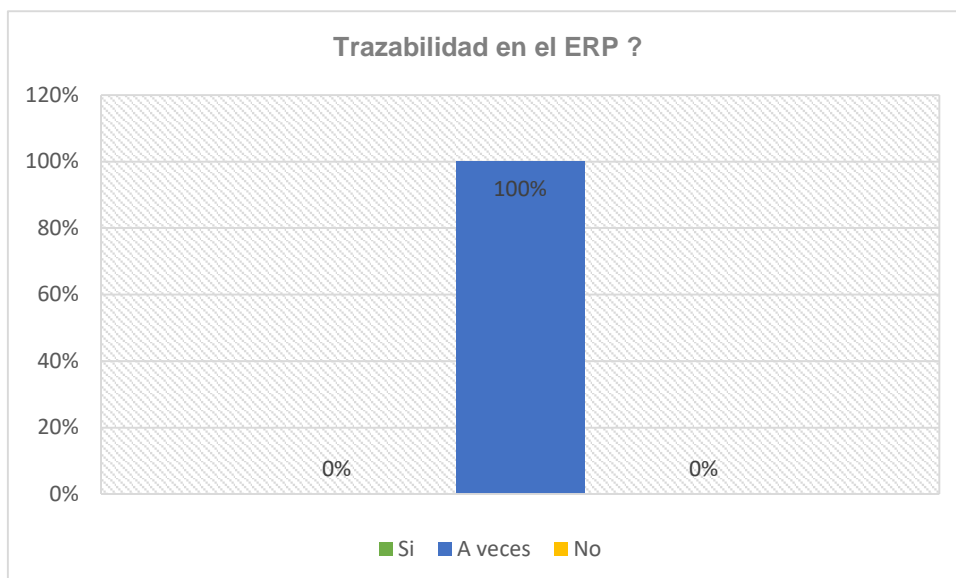


Figura 36. Trazabilidad en el ERP

En la tabla y figura en mención, se determina que el 0% de los usuarios indican si, el 100% manifiestan que a veces y un 0% en cuanto a que se efectúen reuniones quincenales para contar con los alcances de cualquier inconvenientes y mejoras en el área de compras.

Tabla 38

¿Existe un procedimiento de compras?

Niveles	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Si	0	0%
A veces	50	100%
No	0	0%
Total	50	100%

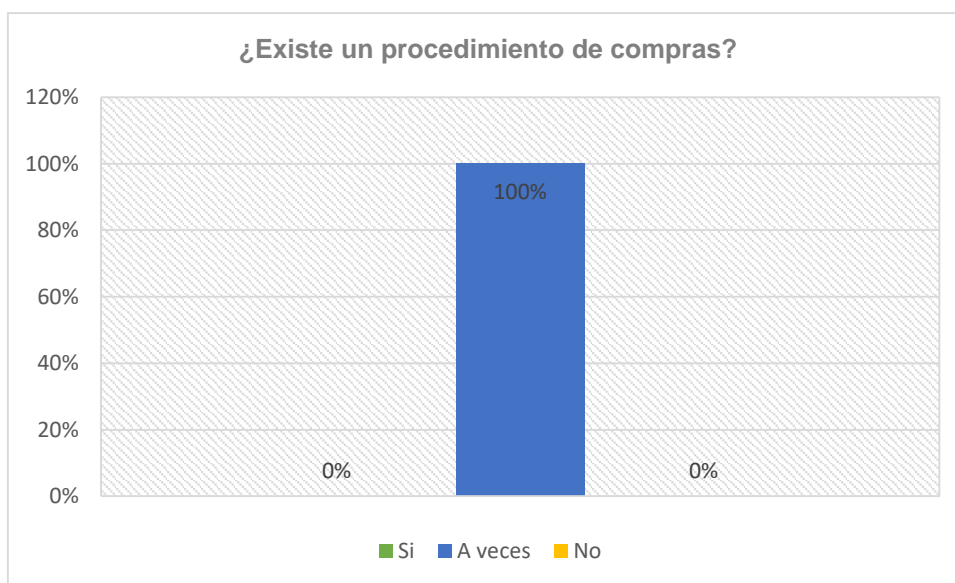


Figura 37. ¿Existe un procedimiento de compras?

En la tabla y figura en mención, se determina que el 0% de los usuarios indican si, el 100% manifiestan que a veces y un 0% en función a que existe un procedimiento de compras.

Tabla 39

¿Están definidos los tiempos de atención establecidos para la atención de los requerimientos a los usuarios?

Niveles	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Si	0	0%
A veces	50	100%
No	0	0%
Total	50	100%

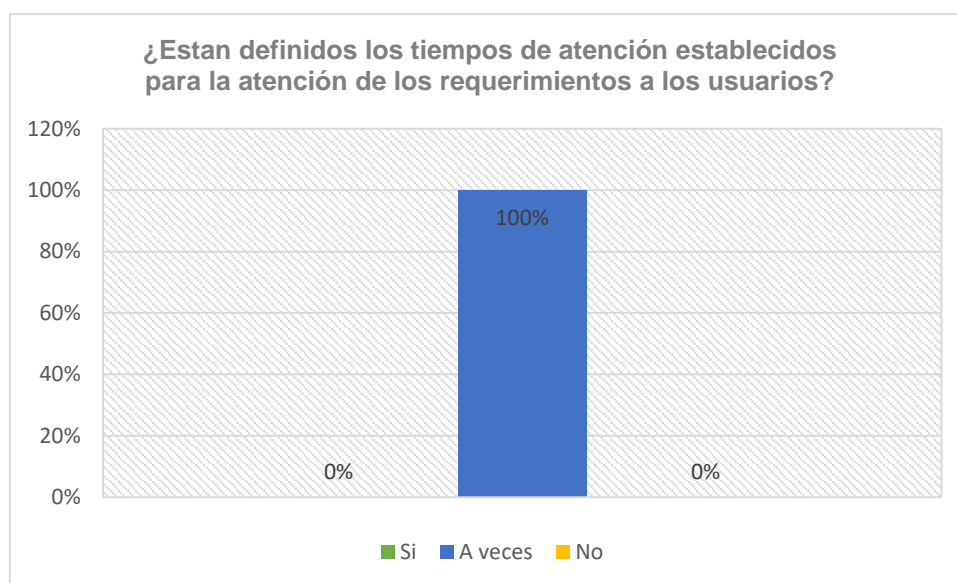


Figura 38. ¿Están definidos los tiempos de atención establecidos para la atención de los requerimientos a los usuarios?

En la tabla y figura en mención, se determina que el 0% de los usuarios indican si, el 100% manifiestan que a veces y un 0% en función a que están definidos los tiempos de atención de los requerimientos a los usuarios.

Tabla 40

¿El ERP brinda los reportes necesarios?

Niveles	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Si	0	0%
A veces	50	100%
No	0	0%
Total	50	100%

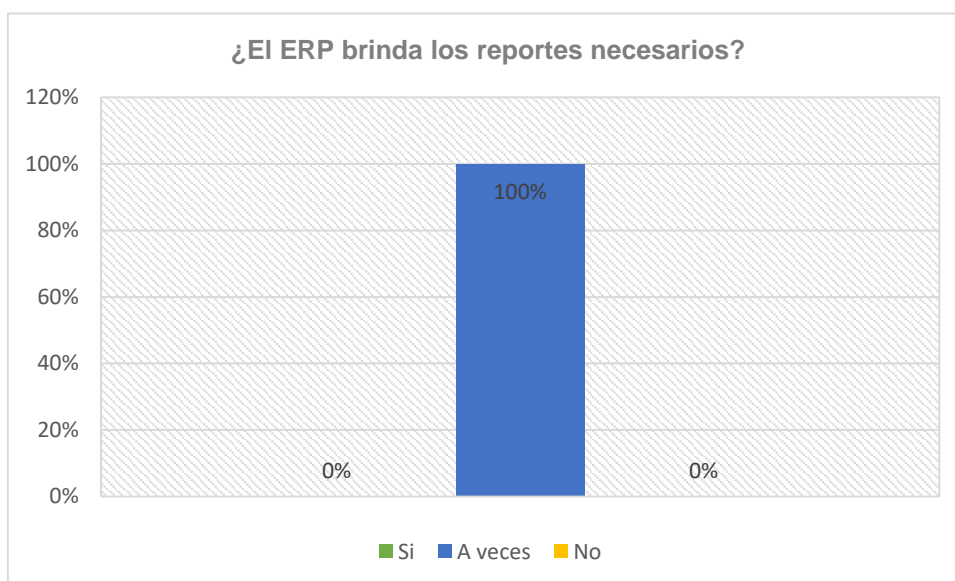


Figura 39. ¿El ERP brinda los reportes necesarios?

En la tabla y figura en mención, se determina que el 0% de los usuarios indican si, el 100% manifiestan que a veces y un 0% en función a que el ERP con el que trabaja la compañía actualmente brinda los reportes necesarios.

Dimensión: Recepción

Tabla 41

¿Existe un registro de embarques en el almacén?

Niveles	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Si	50	100%
A veces	0	0%
No	0	0%
Total	50	100%

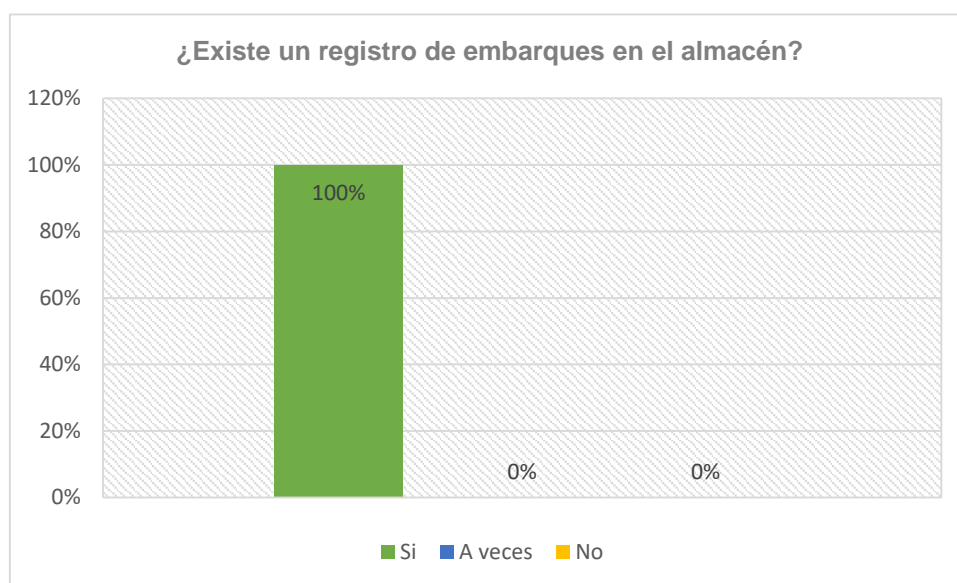


Figura 40. ¿Existe un registro de embarques en el almacén?

En la tabla y figura en mención, se determina que el 100% de los usuarios indican si, el 0% manifiestan que a veces y un 0% en función a que llevan un registro de embarques en el almacén.

Tabla 42

¿Las sucursales que maneja su compañía pueden generar sus propios embarques?

Niveles	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Si	3	6%
A veces	6	12%
No	41	82%
Total	50	100%



Figura 41. ¿Las sucursales que maneja su compañía pueden generar sus propios embarques?

En la tabla y figura en mención, se determina que el 6% de los usuarios indican si, el 12% manifiestan que a veces y un 82% en función a que las sucursales que tiene la compañía manejan sus propios embarques del almacén.

Tabla 43

¿Se inspecciona los materiales del stock adquiridos para determinar la condición recibida?

Niveles	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Si	50	100%
A veces	0	0%
No	0	0%
Total	50	100%

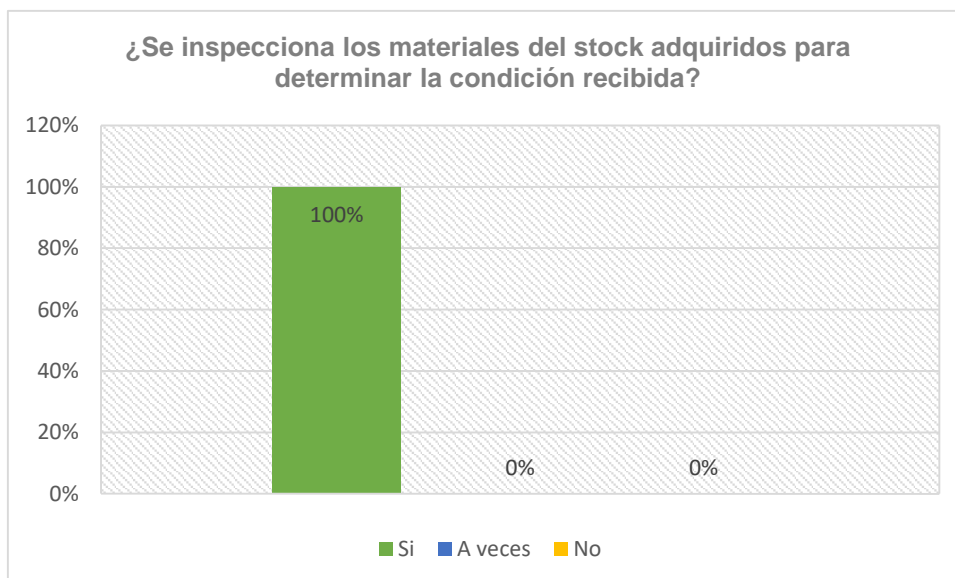


Figura 42. ¿Se inspecciona los materiales del stock adquiridos para determinar la condición recibida?

En la tabla y figura en mención, se determina que el 100% de los usuarios indican si, el 0% manifiestan que a veces y un 0% en función a que se inspecciona los materiales del stock adquiridos para determinar la condición recibida.

Tabla 44

¿Realizan cada cierto tiempo un chequeo de las existencias de tal manera que esté acorde con lo que indica el ERP?

Niveles	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Si	50	100%
A veces	0	0%
No	0	0%
Total	50	100%

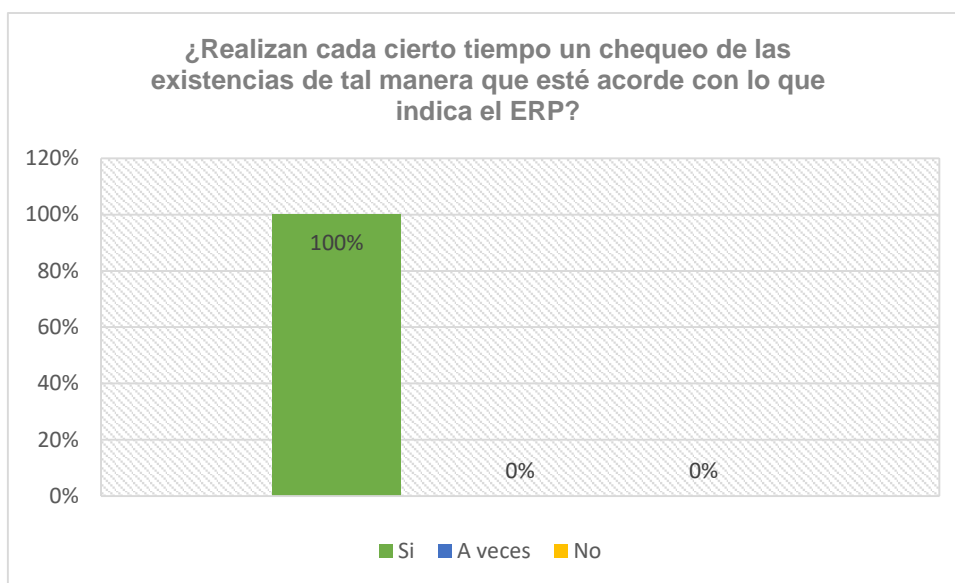


Figura 43. ¿Realizan cada cierto tiempo un chequeo de las existencias de tal manera que esté acorde con lo que indica el ERP?

En la tabla y figura en mención, se determina que el 100% de los usuarios indican si, el 0% manifiestan que a veces y un 0% en función a que almacén revisa las existencias en forma física de tal manera que esté acorde con la cantidad que indica el ERP.

Tabla 45

¿Almacén informa oportunamente a compras acerca de faltantes y/o rechazos de mercadería?

Niveles	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Si	50	100%
A veces	0	0%
No	0	0%
Total	50	100%

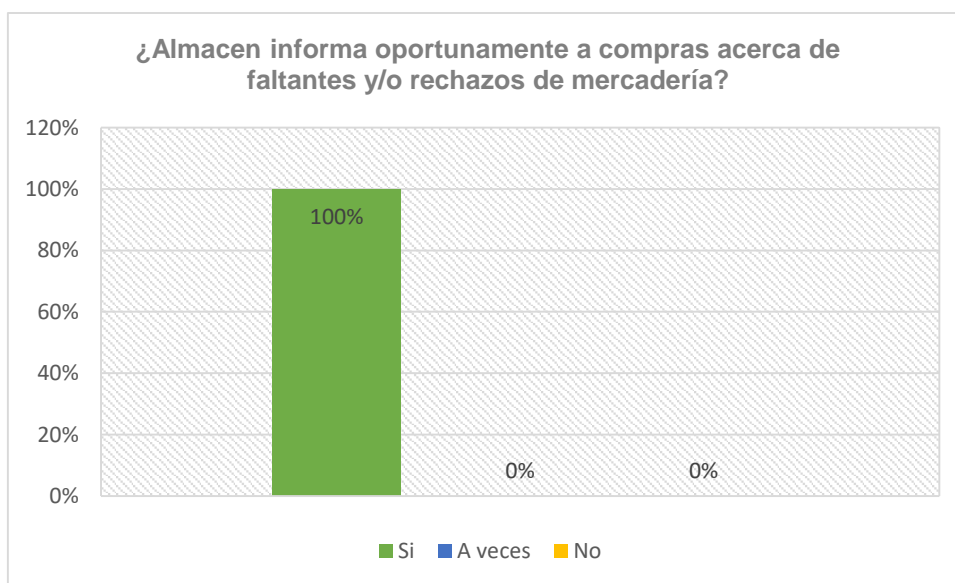


Figura 44. ¿Almacén informa oportunamente a compras acerca de faltantes y/o rechazos de mercadería?

En la tabla y figura en mención, se determina que el 100% de los usuarios indican si, el 0% manifiestan que a veces y un 0% en función a que almacén informa oportunamente a compras acerca de faltantes y/o rechazos de mercadería.

Tabla 46

¿Existe un registro de no conformidades en el almacén?

Niveles	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Si	50	100%
A veces	0	0%
No	0	0%
Total	50	100%

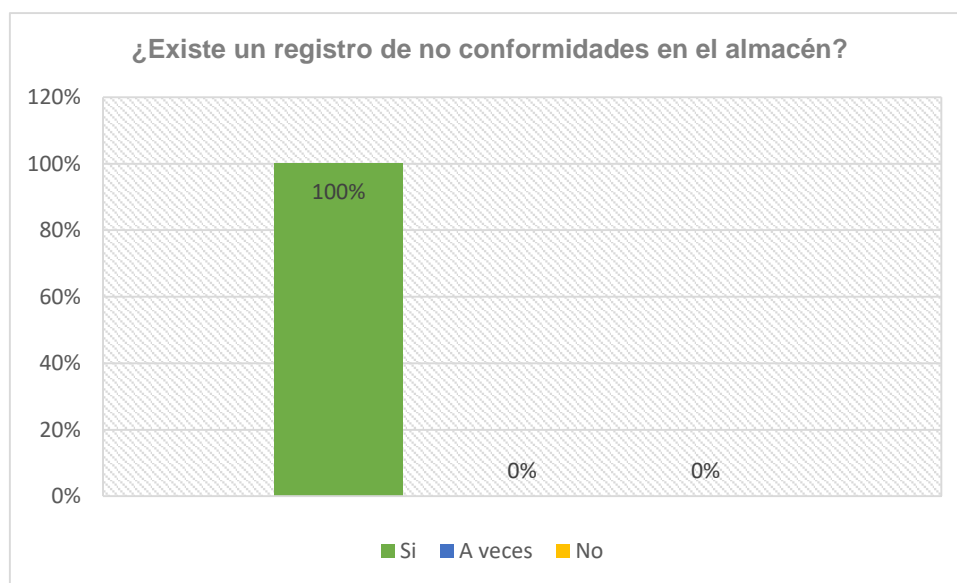


Figura 45. ¿Existe un registro de no conformidades en el almacén?

En la tabla y figura en mención, se determina que el 100% de los usuarios indican si, el 0% manifiestan que a veces y un 0% en función a que existen registro de no conformidades en el almacén.

Tabla 47

¿Existe un sistema de códigos de barra para los artículos que maneja su almacén?

Niveles	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Si	0	0%
A veces	0	0%
No	50	100%
Total	50	100%

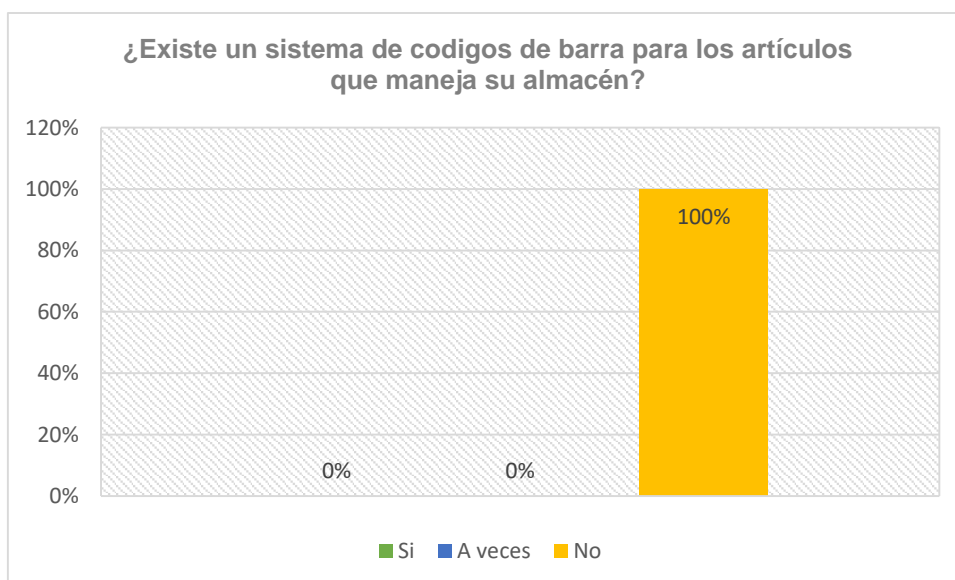


Figura 46. ¿Existe un sistema de códigos de barra para los artículos que maneja su almacén?

En la tabla y figura en mención, se determina que el 0% de los usuarios indican si, el 0% manifiestan que a veces y un 100% en función a que existe un sistema de códigos de barra para los artículos que maneja el almacén.

Tabla 48

¿Existe un registro de ubicación de los artículos que tiene custodiados en su almacén AL 01?

Niveles	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Si	50	100%
A veces	0	0%
No	0	0%
Total	50	100%

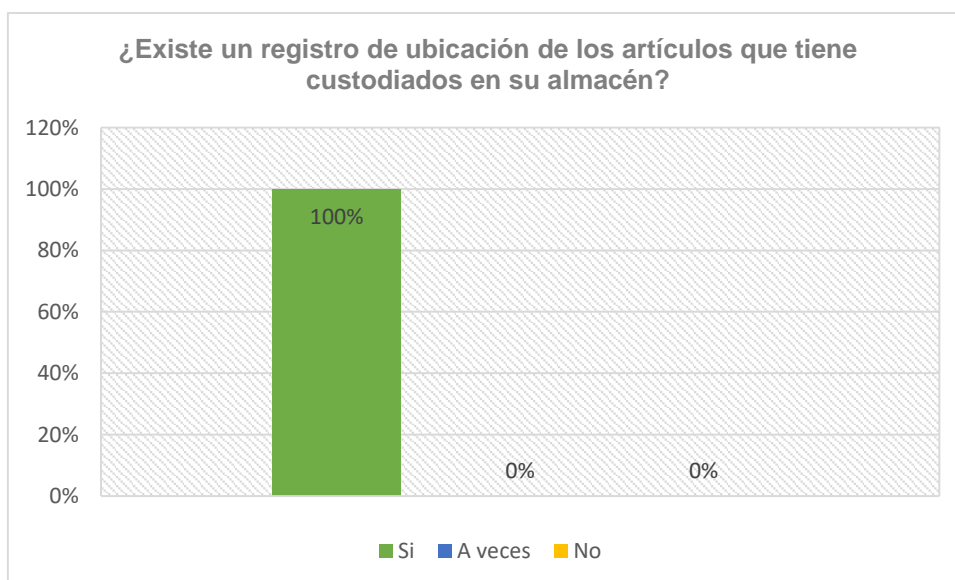


Figura 47. ¿Existe un registro de ubicación de los artículos que tiene custodiados en su almacén 01?

En la tabla y figura en mención, se determina que el 100% de los usuarios indican si, el 0% manifiestan que a veces y un 0% en función a que existe un registro de ubicación de los artículos que se tiene custodiado en el almacén.

Tabla 49

¿Existe un registro de ubicación de los artículos que tiene custodiados en su almacén?

Niveles	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Si	0	0%
A veces	50	100%
No	0	0%
Total	50	100%

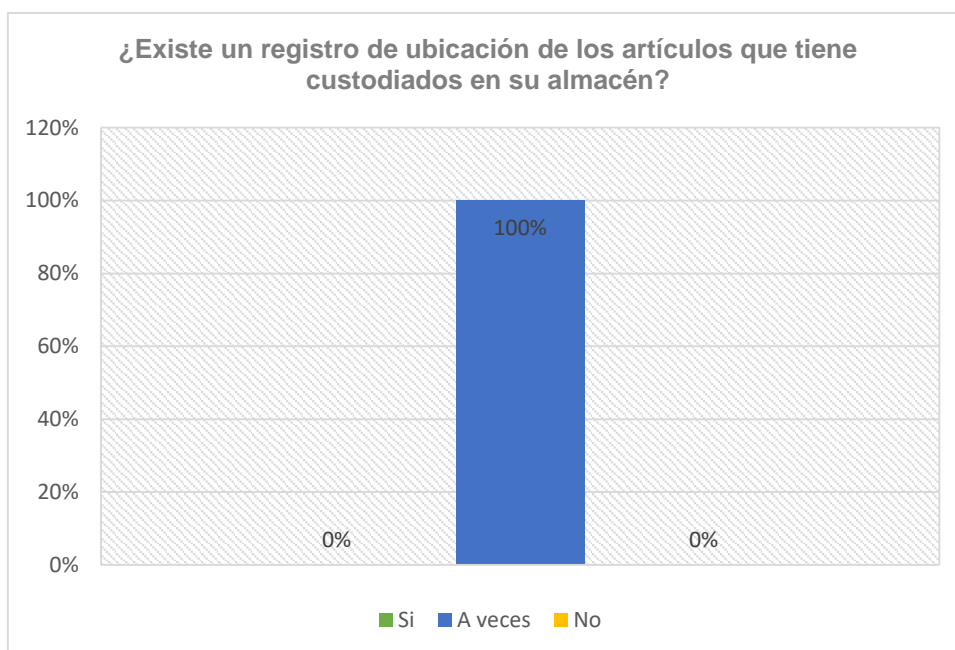


Figura 48. ¿Existe un registro de ubicación de los artículos que tiene custodiados en su almacén 20?

En la tabla y figura en mención, se determina que el 0% de los usuarios indican si, el 100% manifiestan que a veces y un 0% en función a que existe un registro de ubicación de los artículos que se tiene custodiado en el almacén.

Tabla 50

¿Existe un control de los productos obsoletos?

Niveles	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Si	0	0%
A veces	50	100%
No	0	0%
Total	50	100%

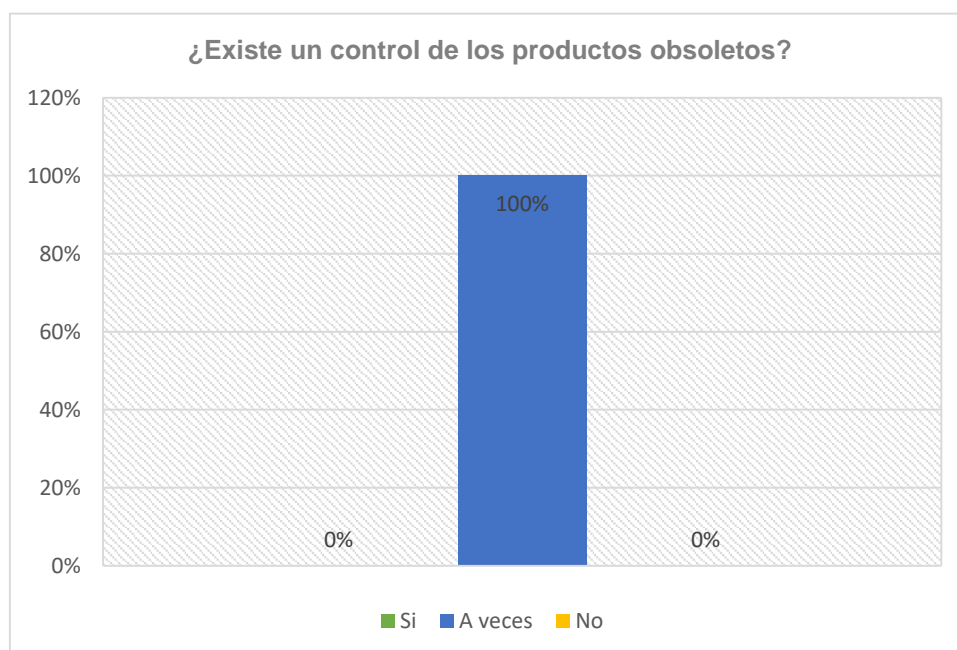


Figura 49. ¿Existe un control de los productos obsoletos?

En la tabla y figura en mención, se determina que el 0% de los usuarios indican si, el 100% manifiestan que a veces y un 0% en función a que existe un control de los productos obsoletos.

Dimensión: Distribución

Tabla 51

¿Cómo considera la distribución de los materiales del stock a las sucursales?

Niveles	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Regular	33	66%
Bueno	17	34%
Excelente	0	0%
Total	50	100%

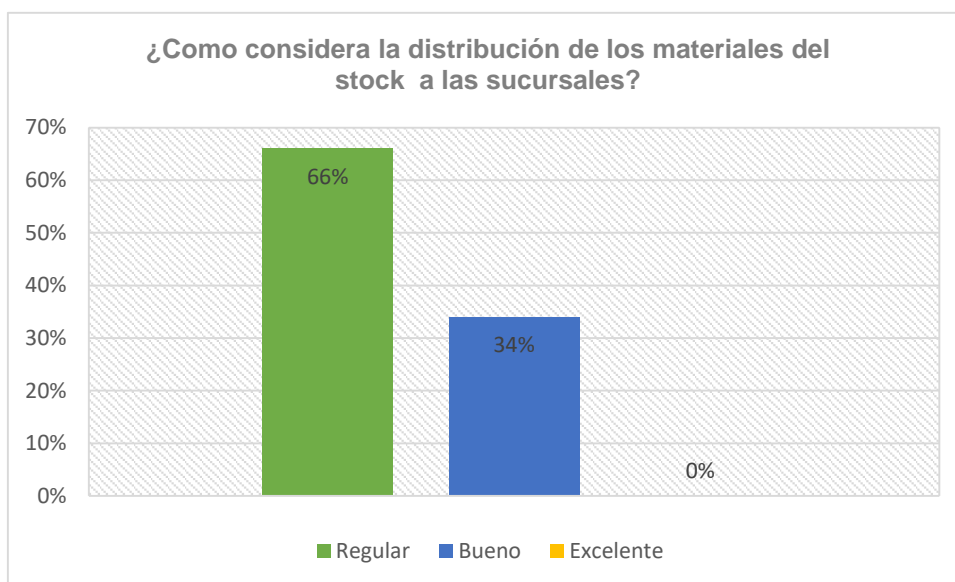


Figura 50. ¿Cómo considera la distribución de los materiales del stock a las sucursales?

En la tabla y figura en mención, se determina que el 66% de los usuarios indican que existe un nivel regular, el 34% manifiestan un nivel bueno y un 0% indican un nivel excelente en función a como consideran la distribución de los materiales del stock a las sucursales.

Tabla 52

¿Cómo considera el tiempo de llegada de los materiales hacia las sucursales?

Niveles	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Regular	33	66%
Bueno	17	34%
Excelente	0	0%
Total	50	100%

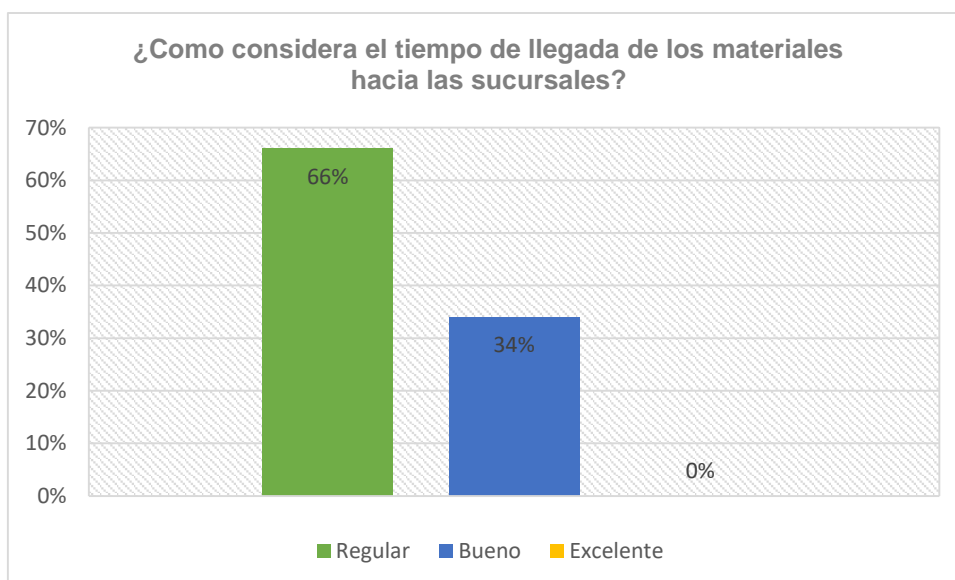


Figura 51 ¿Cómo considera el tiempo de llegada de los materiales hacia las sucursales?

En la tabla y figura en mención, se determina que el 66% de los usuarios indican que existe un nivel regular, el 34% manifiestan un nivel bueno y un 0% indican un nivel excelente en función a como consideran el tiempo de llegada de los materiales a sucursales.

Tabla 53

¿Cómo considera la distribución del combustible en Lima?

Niveles	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Regular	33	66%
Bueno	17	34%
Excelente	0	0%
Total	50	100%

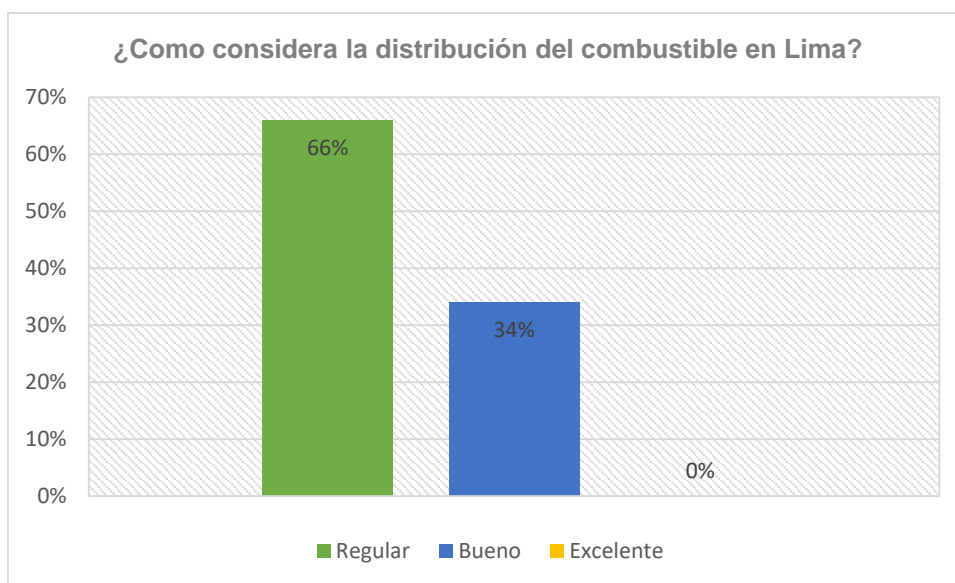


Figura 52. ¿Cómo considera la distribución del combustible en Lima?

En la tabla y figura en mención, se determina que el 66% de los usuarios indican que existe un nivel regular, el 34% manifiestan un nivel bueno y un 0% indican un nivel excelente en función a como consideran la distribución del combustible en Lima.

Tabla 54

¿Cómo considera la distribución del combustible en Sucursales?

Niveles	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Regular	17	34%
Bueno	33	66%
Excelente	0	0%
Total	50	100%

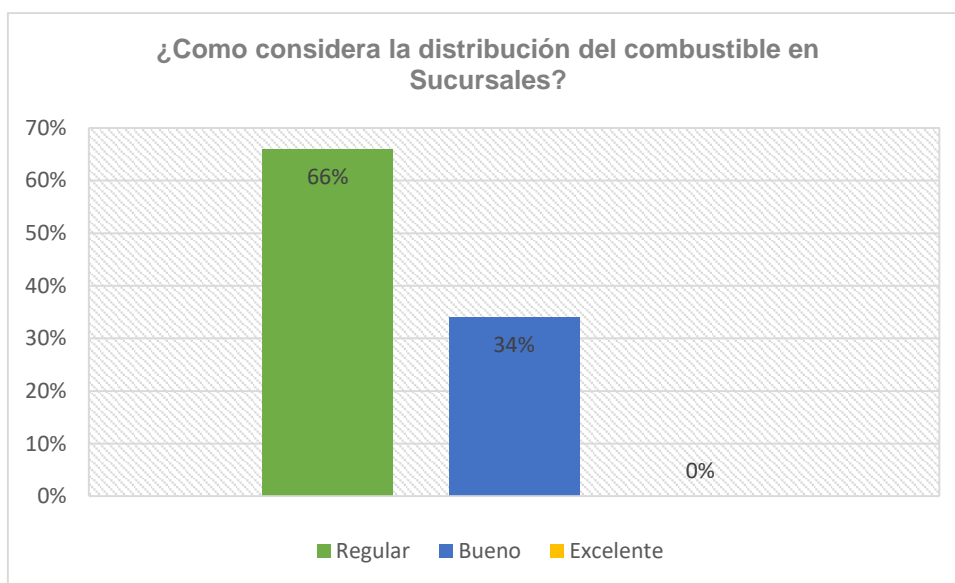


Figura 53. ¿Cómo considera la distribución del combustible en Sucursales?

En la tabla y figura en mención, se determina que el 66% de los usuarios indican que existe un nivel regular, el 34% manifiestan un nivel bueno y un 0% indican un nivel excelente en función a como consideran la distribución del combustible en Sucursales.

Tabla 55

¿Cómo considera la distribución de uniformes en Lima?

Niveles	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Regular	50	100%
Bueno	0	0%
Excelente	0	0%
Total	50	100%

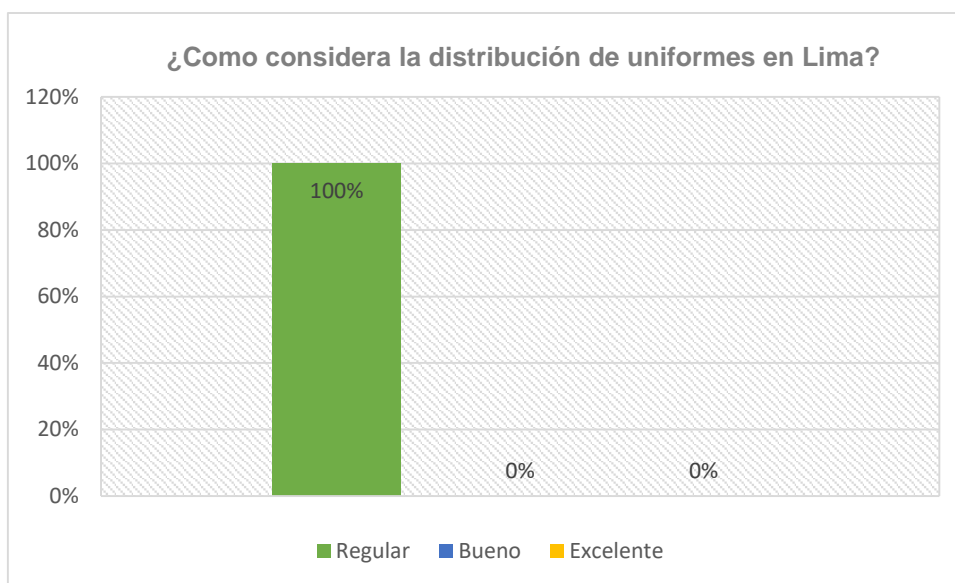


Figura 54. ¿Cómo considera la distribución de uniformes en Lima?

En la tabla y figura en mención, se determina que el 100% de los usuarios indican que existe un nivel regular, el 0% manifiestan un nivel bueno y un 0% indican un nivel excelente en función a como consideran la distribución de uniformes en Lima.

Tabla 56

¿Cómo considera la distribución de uniformes en Sucursales?

Niveles	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Regular	50	100%
Bueno	0	0%
Excelente	0	0%
Total	50	100%

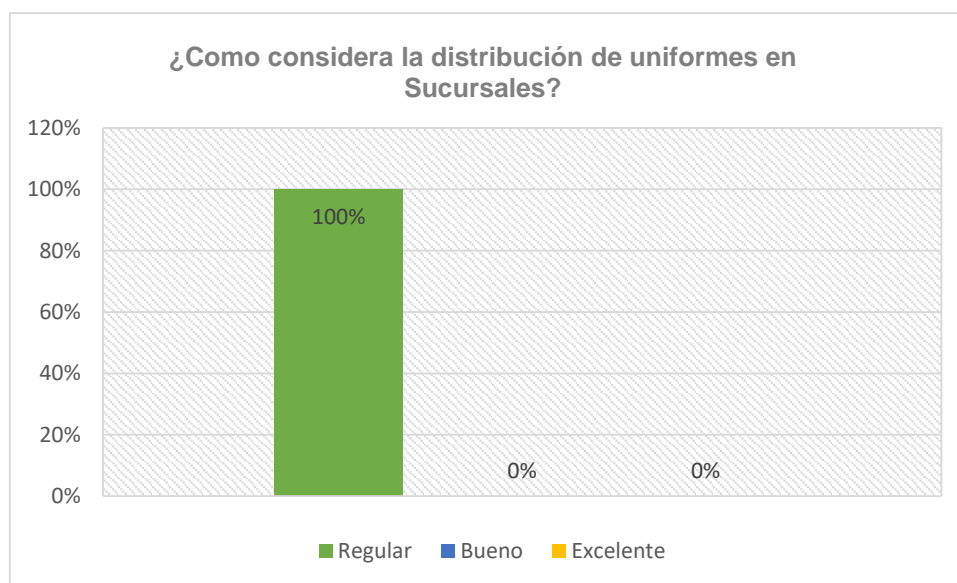


Figura 55. ¿Cómo considera la distribución de uniformes en Sucursales?

En la tabla y figura en mención, se determina que el 100% de los usuarios indican que existe un nivel regular, el 0% manifiestan un nivel bueno y un 0% indican un nivel excelente en función a como consideran la distribución de uniformes en Sucursales.

Tabla 57

¿Cómo considera la distribución de espacio en el almacén?

Niveles	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Regular	50	100%
Bueno	0	0%
Excelente	0	0%
Total	50	100%

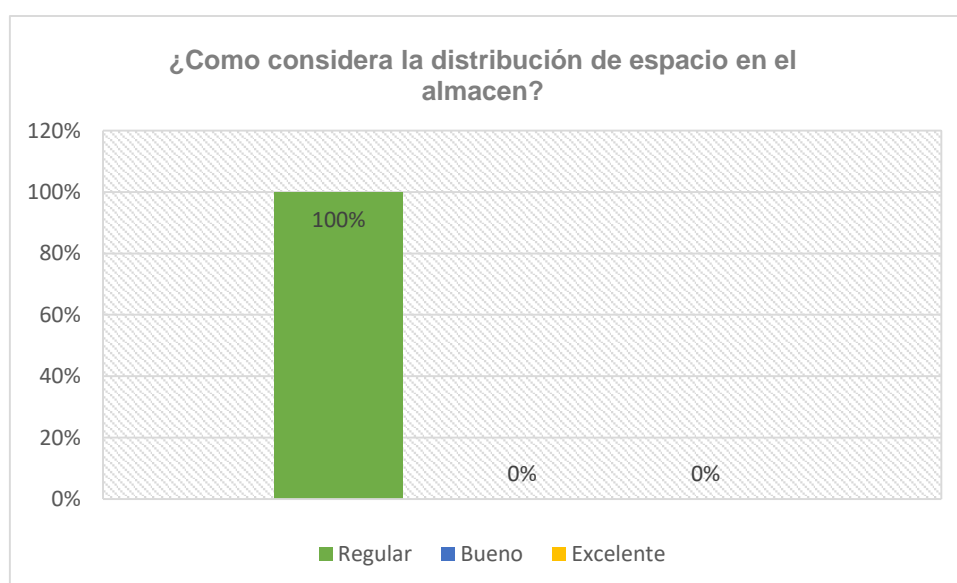


Figura 56. ¿Cómo considera la distribución de espacio en el almacén?

En la tabla y figura en mención, se determina que el 100% de los usuarios indican que existe un nivel regular, el 0% manifiestan un nivel bueno y un 0% indican un nivel excelente en función a como consideran la distribución de espacio en el almacén.

Tabla 58

¿Cuenta con un plan de contingencia en caso que uno de los proveedores falle con la producción del material solicitado?

Niveles	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Regular	16	32%
Bueno	34	68%
Excelente	0	0%
Total	50	100%

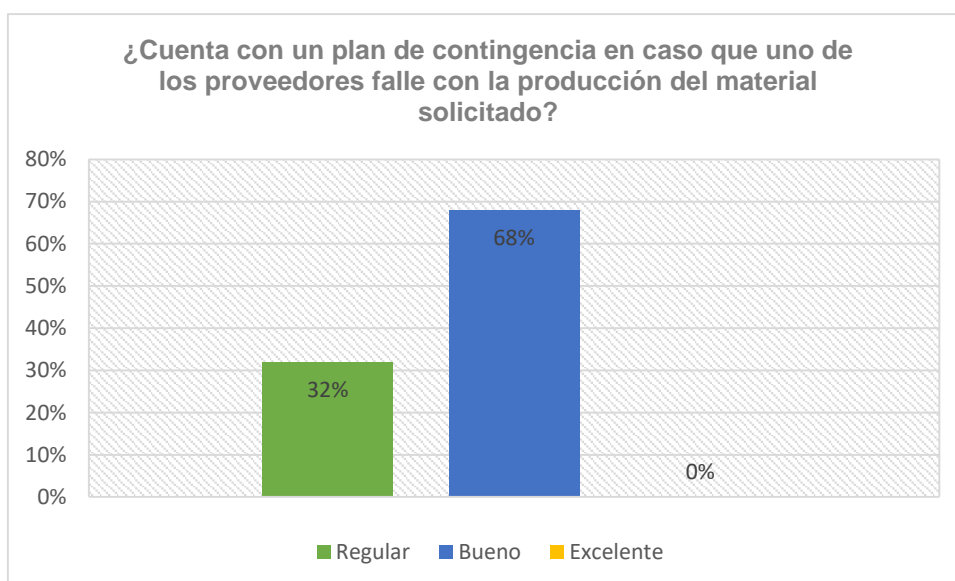


Figura 57. ¿Cuenta con un plan de contingencia en caso que uno de los proveedores falle con la producción del material solicitado?

En la tabla y figura en mención, se determina que el 32% de los usuarios indican que existe un nivel regular, el 68% manifiestan un nivel bueno y un 0% indican un nivel excelente en función a que si la compañía cuenta con un plan de contingencia en caso que cualquiera de sus proveedores falle con la producción del material solicitado.

Dimensión: Proveedores

Tabla 59

¿Existe un procedimiento de evaluación de proveedores antes de formar parte de su cartera?

Niveles	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Si	0	0%
A veces	50	100%
No	0	0%
Total	50	100%

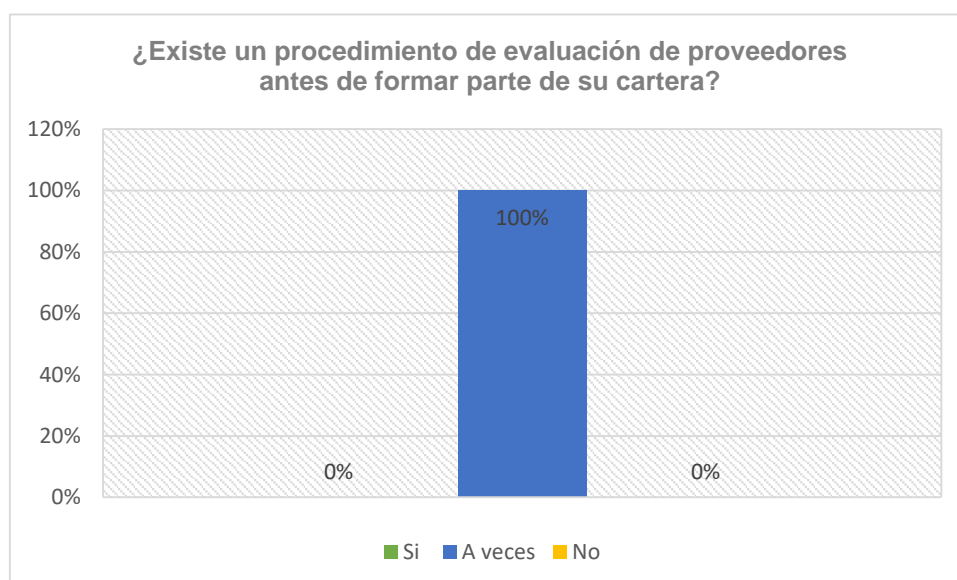


Figura 58. Procedimiento de evaluación de proveedores

En la tabla y figura en mención, se determina que el 0% de los usuarios indican si, el 100% manifiestan que a veces y un 0% indican que la compañía no cuenta con un procedimiento de evaluación de proveedores antes de formar parte de su cartera.

Tabla 60

¿Considera Ud. que trabajar con un mismo proveedor es lo mejor?

Niveles	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Si	3	6%
A veces	35	70%
No	12	24%
Total	50	100%

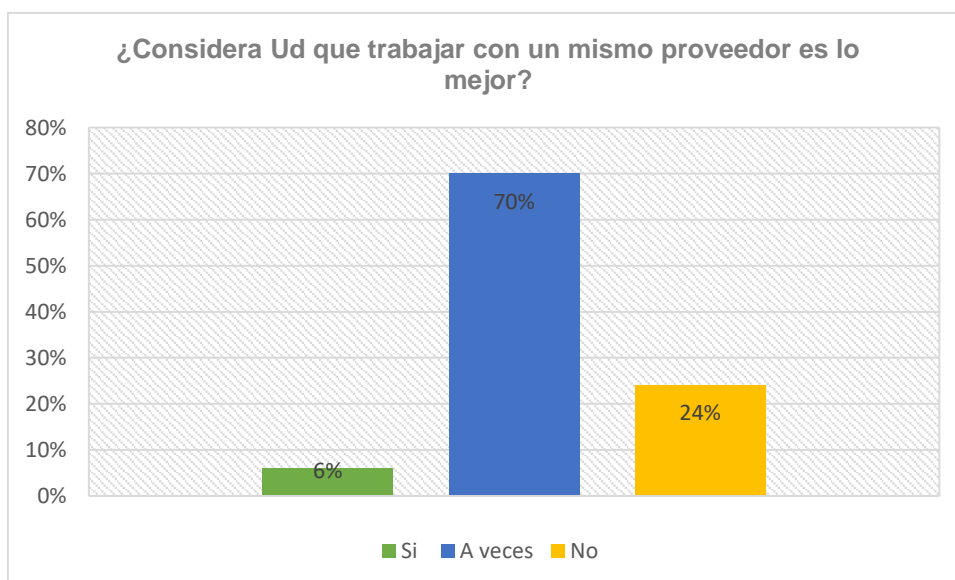


Figura 59. ¿Considera Ud. que trabajar con un mismo proveedor es lo mejor?

En la tabla y figura en mención, se determina que el 6% de los usuarios indican si, el 70% manifiestan que a veces y un 24% indican que la idea de que trabajar con un mismo proveedor es lo más conveniente.

Tabla 61

¿Cuentan con un catálogo de proveedores?

Niveles	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Si	0	0%
A veces	0	0%
No	50	100%
Total	50	100%

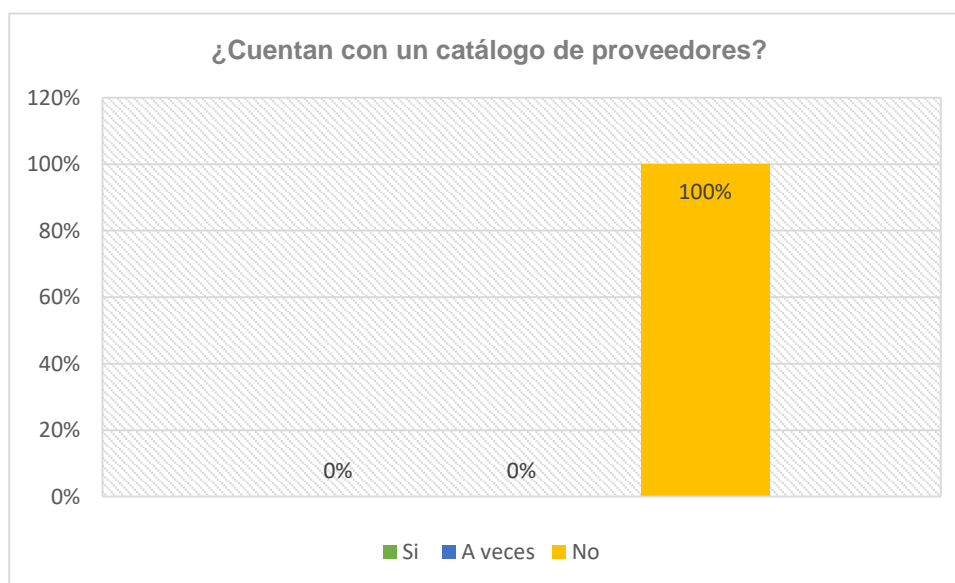


Figura 60. ¿Cuentan con un catálogo de proveedores?

En la tabla y figura en mención, se determina que el 0% de los usuarios indican si, el 100% manifiestan que a veces y un 100% indican que la organización no cuenta con un catálogo de proveedores.

Tabla 62

¿Existen actualmente monopolios de proveedores para algunos artículos?

Niveles	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Si	37	74%
A veces	0	26%
No	13	0%
Total	50	100%

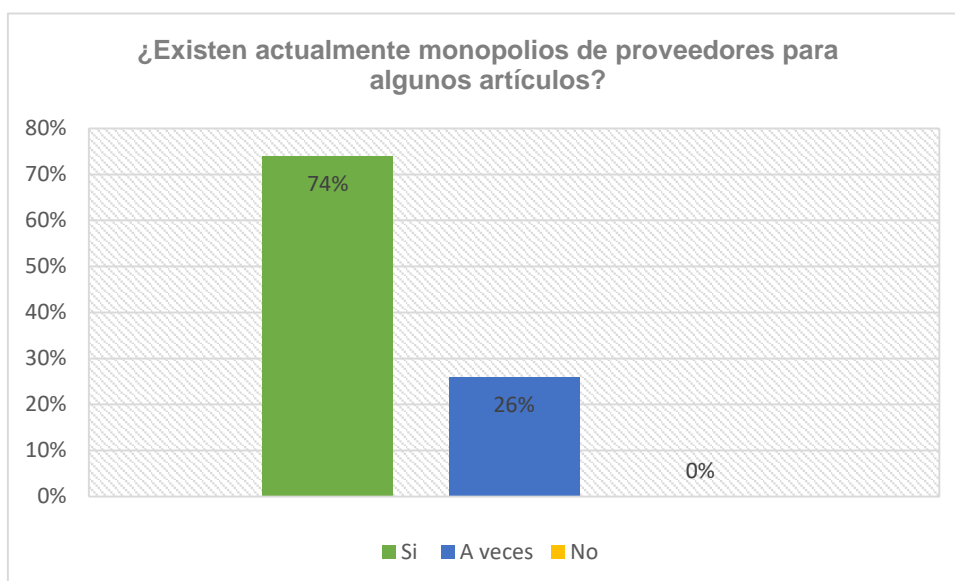


Figura 61. ¿Existen actualmente monopolios de proveedores para algunos artículos?

En la tabla y figura en mención, se determina que el 74% de los usuarios indican si, el 26% manifiestan que a veces y un 0% indican que no existen actualmente monopolios de proveedores para algunos artículos que compran en la compañía.

Tabla 63

¿Se aplican penalidades a los proveedores cuando incumplen con las entregas?

Niveles	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Si	0	0%
A veces	37	74%
No	13	26%
Total	50	100%

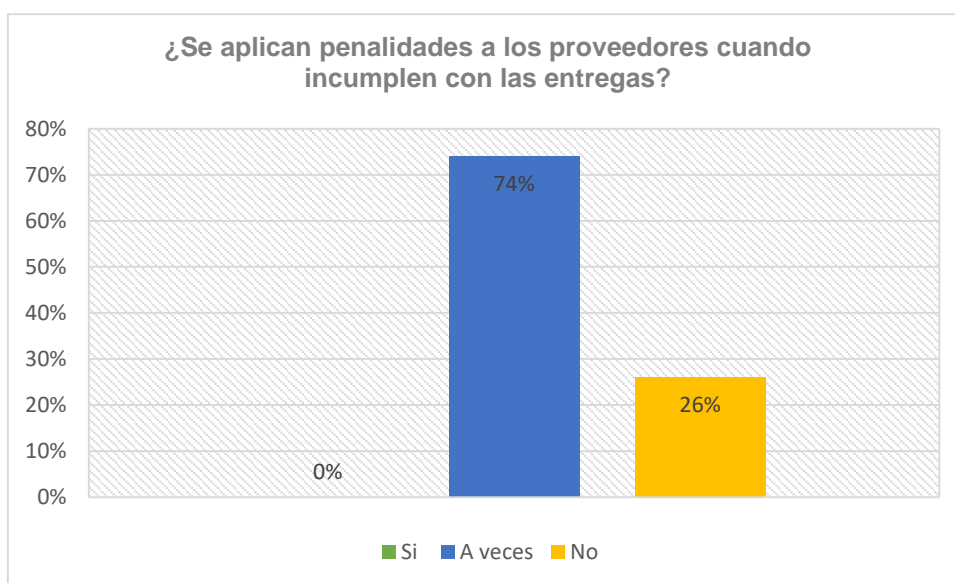


Figura 62. ¿Se aplican penalidades a los proveedores cuando incumplen con las entregas?

En la tabla y figura en mención, se determina que el 0% de los usuarios indican si, el 74% manifiestan que a veces y un 26% indican que no se aplican penalidades a los proveedores cuando incumplen con las entregas.

Tabla 64

¿Existe una evaluación periódica a los proveedores que vienen trabajando en su compañía?

Niveles	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Si	0	0%
A veces	0	0%
No	50	100%
Total	50	100%

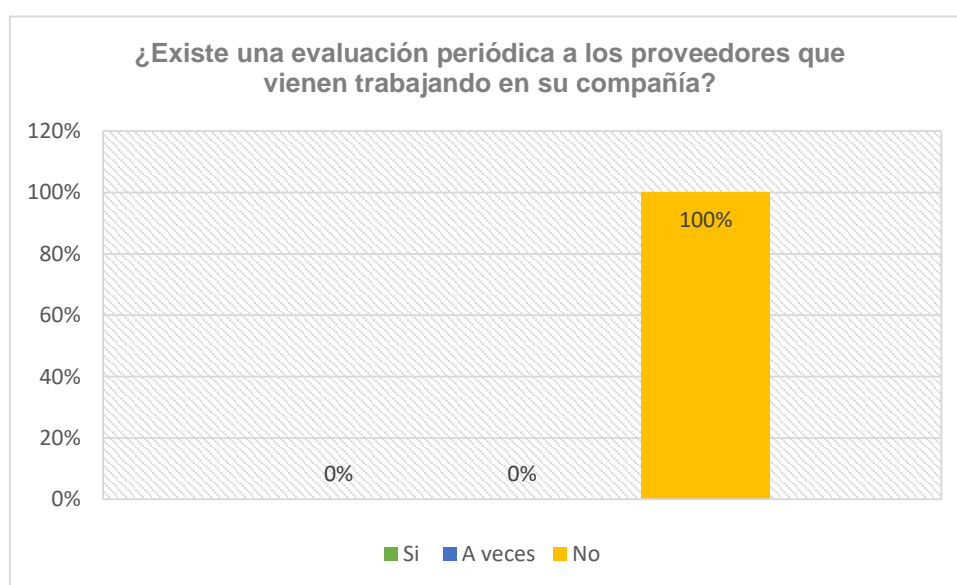


Figura 63. ¿Existe una evaluación periódica a los proveedores que vienen trabajando en su compañía?

En la tabla y figura en mención, se determina que el 0% de los usuarios indican si, el 0% manifiestan que a veces y un 100% indican que no hay una evaluación periódica a los proveedores que vienen trabajando en la compañía.

Tabla 65

¿Tiene conocimiento de la capacidad de producción de sus proveedores actuales?

Niveles	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Si	0	0%
A veces	0	0%
No	50	100%
Total	50	100%

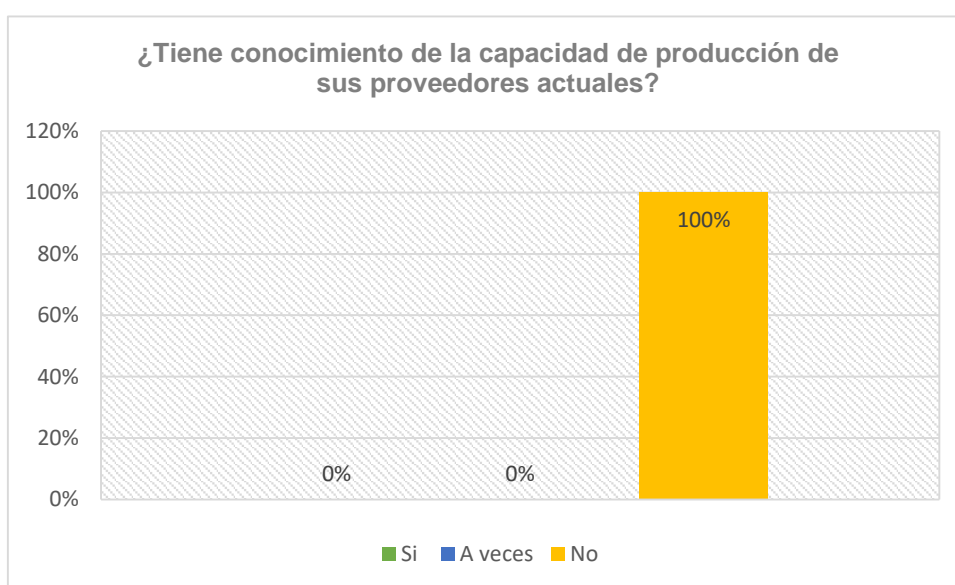


Figura 64. ¿Tiene conocimiento de la capacidad de producción de sus proveedores actuales?

En la tabla y figura en mención, se determina que el 0% de los usuarios indican si, el 0% manifiestan que a veces y un 100% indican que el área de compras no tiene conocimiento de la capacidad de producción de sus proveedores actuales.

Tabla 66

¿Al seleccionar a un proveedor además del precio, toma en cuenta la forma de pago, descuentos, capacidad adquisitiva de la empresa y calidad de servicio?

Niveles	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Si	50	100%
A veces	0	0%
No	0	0%
Total	50	100%

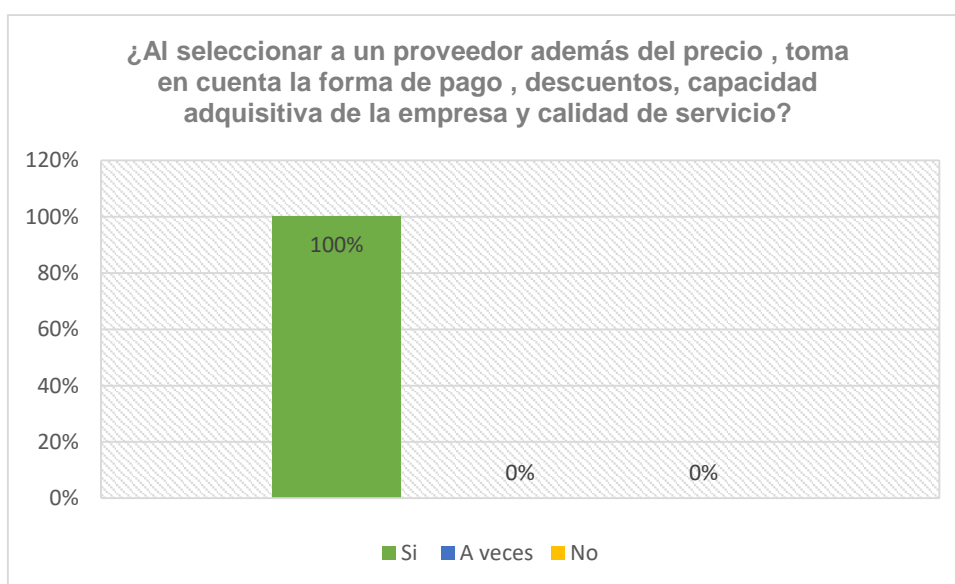


Figura 65. ¿Al seleccionar a un proveedor además del precio, toma en cuenta la forma de pago, descuentos, capacidad adquisitiva de la empresa y calidad de servicio?

En la tabla y figura en mención, se determina que el 100% de los usuarios indican si, el 0% manifiestan que a veces y un 0% indican que al seleccionar a un proveedor no toman en cuenta el precio , forma de pago , descuentos , capacidad adquisitiva de la empresa y calidad de servicio.



Acta de aprobación de Originalidad de la tesis

Yo, Luzmila Lourdes Garro Aburto, asesor del curso del proyecto de Desarrollo de proyecto de investigación y revisor de la tesis de la estudiante Br. Cinthya Fiorella Rivera Fernández titulada: Proceso de abastecimiento en una empresa de traslado de valores en Lima 2018. Constató que la misma tiene un índice de similitud de 13% verificable en el reporte de originalidad del programa *turnitin*.

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

Lima, 08 de agosto del 2018



Luzmila Lourdes Garro Aburto
DNI: 09469026

Feedback Studio - Mozilla Firefox
 https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?u=1051413501&o=986888534&s=1&lang=es

feedback studio Tesis Rivera -- /0 < 7 de 19 > ?

Proceso de abastecimiento en una empresa de traslado de valores en Lima 2018

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

AUTORA:
 Bg. Cinthya Favello Rivera Fernández

ASESORA:
 Dra. Luzmila Lourdes Garro Abanto

SECCIÓN:
 Administración de Negocios MBA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
 Gerencias Funcionales
LIMA - PERÚ - 2018

Resumen de coincidencias

13 %

Rango	Origen de coincidencia	Porcentaje
1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	5 %
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1 %
3	www.azc.uam.mx Fuente de Internet	1 %
4	repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet	1 %
5	docplayer.es Fuente de Internet	1 %
6	docslide.us Fuente de Internet	<1 %
7	biblioteca digital.udea.e... Fuente de Internet	<1 %

Página: 1 de 150 Número de palabras: 22318 Text-only Report High Resolution Activado

07:05 p. m. 8/08/2018



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

Rivera Fernández Cinthya Fiorella

D.N.I. : 20035313

Domicilio : Av. P. Norte cm 27 C. Ciudad Verde Depto J. 905 Pte Piedra

Teléfono : Fijo : 468.9502 Móvil : 95.7372925

E-mail : Rivera.1089@gmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :

Escuela :

Carrera :

Título :

Tesis de Posgrado

Maestría

Grado :

Mención :

Doctorado

MAESTRIA

ADMINISTRACION DE NEGOCIOS

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

RIVERA FERNANDEZ CINTHYA FIORELLA

Título de la tesis:

PROCESO DE ABASTECIMIENTO EN UNA EN UNA EMPRESA
DE TRASLADO DE VALORES EN LINA 2018

Año de publicación : 2018

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

Firma :

Fecha:

10-10-2018



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

ESCUELA DE POST GRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

CINTHYA FIORELLA RIVERA FERNANDEZ

INFORME TÍTULADO:

PROCESO DE ABASTECIMIENTO EN UNA EMPRESA DE

TRASLADO DE VALORES EN LIMA 2018.

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRA EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS - MBA.

SUSTENTADO EN FECHA: 22 - 08 - 2018

NOTA O MENCIÓN: APROBADO POR MAYORIA



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN