

**FACULTAD DE CIENCIAS
EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**“PROPUESTA DE MEJORA DE LA LOGÍSTICA DE
ABASTECIMIENTO PARA EL PROCESO DEL INGRESO DE
MATERIALES AL ALMACÉN DE LA ASOCIACIÓN DE
PEQUEÑOS PRODUCTORES ORGÁNICOS DE QUERECOTILLO,
PROVINCIA DE SULLANA - AÑO 2016”**

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

AUTOR:

Carreño Infante, Melanny Steyci

ASESOR:

Dr. Castillo Palacios, Freddy William

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Administración de Operaciones

PERÚ - 2016

Dedicatoria

Dedico esta tesis a Dios, quien me brindo las fuerzas necesarias para poder seguir adelante y permitirme cumplir una de mis metas, culminar mi carrera, porque siempre estuvo a mi lado siendo mí impulso y es por él que jamás me rendí.

A mis padres, porque nunca me negaron su apoyo incondicional en lo económico y moral; por depositar su confianza en mí.

Agradecimiento

Mi gratitud es hacia Dios, porque sin él no hubiera sido posible llegar hasta este momento, por darme salud y bienestar.

A los maestros de la Universidad César Vallejo quienes día a día me inculcaban enseñanzas y motivaban a salir adelante.

A mis padres, familiares y amigos por acompañarme en los momentos difíciles de mi carrera universitaria.

Declaración de autenticidad

Yo, Carreño Infante Melanny Steyci, con DNI N° 76902909, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional De Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se muestran en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Piura, 07 Diciembre del 2016.



Carreño Infante, Melanny Steyci
DNI: 76902909

Presentación

Señores miembros del Jurado:

Presento ante ustedes la Tesis titulada “Propuesta de mejora de la logística de abastecimiento para el proceso del ingreso de materiales al almacén de la Asociación de Pequeños Productores Orgánicos de Querecotillo, provincia de Sullana-Año 2016”, con la finalidad de proponer formatos adecuados; que mejoren el ingreso de materiales al almacén de APOQ. La misma que consta de los siguientes capítulos:

En el Capítulo I: Introducción, se describe la realidad problemática, los trabajos previos, las teorías relacionadas al tema, los problemas de la investigación, la justificación y por último los objetivos.

En el Capítulo II: Método, se da a conocer el diseño de la investigación, las variables y su operacionalización, la población y la muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad, los métodos de análisis de datos y finalmente los aspectos éticos.

En el Capítulo III y IV: Se dan a conocer los resultados arrojados a través de la aplicación de los instrumentos y se discuten los diferentes resultados de los trabajos previos, se contrastan las teorías relacionadas al tema con los resultados obtenidos en la presente investigación, respectivamente. Se desarrollan los formatos de la propuesta

En el Capítulo V, VI, VII, Se presentan las conclusiones, recomendaciones, se presentan las referencias bibliográficas que sirvieron como base para el desarrollo de la presente investigación y los anexos utilizados, respectivamente.

Este trabajo de investigación se presenta en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo. Esperando cumplir con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciada en Administración.

Índice de Contenido

	Pág.
Página del jurado	2
Dedicatoria	3
Agradecimiento.....	4
Declaración de autenticidad	5
Presentación	6
Índice de Contenido	7
Índice de tablas	9
Resumen	10
Abstract.....	11
I. INTRODUCCIÓN.....	12
1.1 Realidad Problemática	12
1.2 Trabajos Previos	14
1.2.1 Antecedentes Internacionales	14
1.2.2 Antecedentes Nacionales.....	15
1.2.3 Antecedentes Locales.....	17
1.3 Teorías relacionadas al Tema	19
1.3.1 Logística de Abastecimiento.....	19
1.3.2 Proceso de ingreso de materiales al almacén.....	22
1.4 Formulación del Problema	23
1.4.1 Formulación general.....	23
1.4.2 Formulaciones Específicas.....	23
1.5 Justificación del estudio	24
1.6 Objetivos	25
1.6.1 Objetivo General	25
1.6.2 Objetivos Específicos.....	25
II. MÉTODO.....	26
2.1 Diseño de Investigación	26
2.1.1 Tipo de estudio.....	26
2.2 Variables, Operacionalización	26
2.2.1 Operacionalización de variables.....	28
2.3 Población y Muestra.....	29
2.3.1 Población.....	29
2.3.2 Muestra	30

2.3.3	Criterios de selección	30
2.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos, variable y confiabilidad.	31
2.4.1	Técnicas	31
2.4.2	Instrumentos de recolección de datos.....	32
2.4.3	Validación del instrumento	32
2.4.4	Confiabilidad del Instrumento.....	32
2.5	Métodos de análisis de datos.....	33
2.6	Aspectos éticos.....	33
III.	RESULTADOS	34
IV.	DISCUSIÓN Y PROPUESTA	41
4.1	Discusión de Resultados.....	41
4.2	Propuesta	46
4.2.1	Introducción	46
4.2.2	Objetivos	46
4.2.3	Justificación	47
4.2.4	Formatos propuestos	48
4.2.5	Análisis Costo beneficio.....	58
V.	CONCLUSIONES	60
VI.	RECOMENDACIONES.....	62
VII.	REFERENCIAS.....	64
	Anexo 01: Instrumentos.....	68
	Anexo 1A: Cuestionario aplicado a los trabajadores del área de almacén	69
	Anexo 1B: Entrevista aplicada al jefe del área de Almacén	71
	Anexo 1C: Informe de la guía de entrevista	75
	Anexo 1D: Guía de observación	78
	Anexo 1E: Informe de la guía de observación.....	79
	Anexo 2A: Validaciones	81
	Anexo 2B: Confiabilidad	88
	Anexo 03: Resultados Complementarios	91
	Anexo 04: Matriz de Consistencia	97
	Anexo 05: Matriz de instrumentos.....	101
	Anexo 06: Figura de Logística de abastecimiento	104
	Anexo 07: Figura de Gestión de Compra	105
	Anexo 08: Acta de aprobación de originalidad de los trabajos académicos de la UCV	106
	Anexo 09: Declaración de autoría	107

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Trabajadores de la APOQ, 2016	29
Tabla 2. Elaboración de los pedidos	34
Tabla 3. Evaluación de proveedores.....	35
Tabla 4. Nivel de compra necesario para los requerimientos	36
Tabla 5. Conformidad de los materiales	37
Tabla 6. Aceptación de los materiales por sus características	38
Tabla 7. Control del ingreso de materiales al almacén	39
Tabla 8. Materiales solicitados en cantidades exactas	91
Tabla 9. Cumplimiento de calidad requerida.....	91
Tabla 10. Seguimiento al proveedor.....	92
Tabla 11. Precio de los proveedores	92
Tabla 12. Nivel de servicio brindado por los proveedores.....	93
Tabla 13. Estimación de demanda de los productos.....	93
Tabla 14. Costo de almacenamiento.....	94
Tabla 15. Costo de orden.....	94
Tabla 16. No conformidades de los materiales	95
Tabla 17. Materiales rechazados por sus características	96
Tabla 18. Identificación y clasificación de los materiales en almacén	96

Resumen

La presente investigación titulada “Propuesta de mejora en la logística de abastecimiento para el proceso del ingreso de materiales al almacén de APOQ, provincia de Sullana - Año 2016”; hoy en día la empresa presenta problemas al momento de abastecerse en materiales, no cuenta con formatos debidamente establecidos para realizar las diferentes actividades desarrolladas desde el abastecimiento de materiales hasta ser estos ingresados al almacén, no le prestan mayor importancia a los temas de la logística de abastecimiento provocando que haya falta de atención de pedidos, como también control de materiales e inadecuadas técnicas logísticas. Esta investigación tuvo como objetivo general diseñar una propuesta de mejorar la logística de abastecimiento estableciendo nuevos formatos adecuados para su aplicación. Para ello se realizó una investigación no experimental, transversal, descriptiva, en la cual se realizó un censo con cada una de las poblaciones investigadas. Las técnicas de análisis de datos fueron la encuesta para los trabajadores del almacén, la entrevista para el jefe de almacén y la observación fue aplicada por la autora para el personal. La población de estudio fue constituida por los trabajadores del almacén de APOQ. Se concluyó que la propuesta de mejora de la logística de abastecimiento para el proceso de ingreso de materiales al almacén de APOQ, permite mejorar los puntos débiles encontrados, es importante que se brinden los formatos adecuados para cada actividad, donde se utilizará menos tiempo, se reducirán los gastos, cumplimiento de los pedidos solicitados y formalidad en las documentaciones dentro del área de almacén.

Palabras claves: Logística de abastecimiento, Recepción, Emisión de pedidos, Control de materiales, proceso de ingreso de materiales.

Abstract

The present research entitled "Proposal for improvement in supply logistics for the process of entering materials to the APOQ warehouse, Sullana province - Year 2016", Today presents the company problems when it comes to supplying materials, it does not have duly established formats to carry out the different activities developed from the supply of materials until they are entered into the warehouse. Do not lend more importance to the issues of supply logistics causing lack of attention of orders, as well as control of materials and inadequate logistics techniques. This research had as general objective to design a proposal to improve the supply logistics, establishing new formats suitable for their application. For this, a non-experimental, cross-sectional, descriptive investigation was carried out, in which a census was carried out with each of the populations investigated. The techniques of data analysis were the survey for warehouse workers, the interview for the head of warehouse and observation was applied by the author to the staff. The study population was constituted by the workers of the APOQ warehouse. It was concluded that the proposal to improve supply logistics for the process of entering materials into the APOQ warehouse, allows to improve the weaknesses found, it is important that the appropriate formats are provided for each activity, where less time will be used, Reduce costs, fulfill orders requested and formality in the documentation within the warehouse area.

Key words: Supply logistics, Reception, Order issuance, Materials control, material entry process.

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad Problemática

Actualmente las empresas pretenden sobrevivir en un mundo globalizado de cambios constantes, donde los requerimientos de los clientes son prioridad para que la empresa genere incrementos en sus ventas. Lo que trae consigo la tecnología es que se ponga en práctica la logística ya que la tendencia exige ser absoluto competidor en un mundo globalizado. Se tiene como objetivo reducir los costos, medir procesos y eliminar riesgos logrando que las empresas puedan perfeccionar el ciclo pedido- entrega, obteniendo ventajas competitivas.

En cuanto a las empresas que producen banano orgánico; producto que se destaca por su valor nutricional, se estima que las producciones mayormente se encuentran en la zona norte del país, esencialmente en las regiones de Lambayeque, Tumbes y Piura siendo este el departamento principal, dando lugar a la zona Valle de Chira, concentrada alrededor del 40% de los pequeños productores exportadores. (Asociación de Exportadores, ADEX, 2014)

En la región Piura son muchas las empresas que comercializan y producen banano orgánico. Entre las más destacadas se encuentra la Asociación de Pequeños Productores Orgánicos de Querecotillo, quien está conformada por 550 socios, propietarios de parcelas, encargados de ofrecer la fruta en mejor condición que cumpla con la expectativa del cliente final y cumpliendo con los estándares de calidad. Por tal motivo las exigencias del cliente final son relevantes, utilizando menos tiempo y recursos operacionales que permitan incrementar el desempeño del personal dentro de los almacenes de la Asociación.

La asociación cuenta con 2 tipos de almacenes diferenciados entre sí, en uno de ellos se encuentra todo tipo de insecticidas, venenos de fumigación. En el otro almacén es donde están todos aquellos materiales necesarios para la producción, en este caso cajas, bolsas, pegamentos, cintas, cartón, pallets, mandiles, etc. Este es el almacén que debería estar abastecido constantemente por contener materiales de mucha importancia.

Si bien es cierto la logística de abastecimiento de la asociación no es favorable, presenta falta de orden de pedidos, poca responsabilidad por parte del encargado del área de almacén, no se controlan los materiales faltantes o sobrantes, no se aplican pronósticos para determinar la cantidad a pedir de cada producto que se necesita, que al mismo tiempo trae consecuencias no medibles o poco justificadas. Es por ello que muchas veces el almacén no se abastece, existe demora de entrega de productos por parte de los proveedores, no se inspecciona el estado de éstos, llegando a veces materiales dañados. Lo que sucede hoy en día se manifiesta como una amenaza para esta y podría ser exactamente fortaleza para las empresas vecinas dedicadas a lo mismo, en este caso la Asociación del Valle del Chira, competidor directo, motivo por el cual las ventas de APOQ disminuyan notoriamente.

La logística de abastecimiento es aquel tipo de logística que abarca la emisión de pedidos, evaluación de proveedores hasta la recepción del almacén. (Anaya, 2007)

Una gestión eficiente a estas dificultades se podrá convertir en unos procesos de verificación y almacenaje optimizados, es decir que hará efecto en el abastecimiento de almacenes. En esta investigación se mejorará el proceso de ingreso de materiales al almacén mediante el desarrollo de los procedimientos de logística de abastecimiento, realizando entrevistas al personal experto de dicho proceso teniendo en cuenta los objetivos a cumplir y estos se mantengan en constate monitoreo o evaluación estableciendo políticas de control en los almacenes con las cuales se pueda cumplir con el proceso requerido para lograr desarrollar una adecuada emisión de pedidos, almacenamiento, control y salida de sus materiales, determinando de manera correcta las mejores soluciones.

1.2 Trabajos Previos

1.2.1 Antecedentes Internacionales

Basaez (2012) realizó una investigación titulada “Rediseño de procesos para el abastecimiento y la distribución en EPYSA Implementos LTDA”. Presentada en la Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas del Departamento de Ingeniería Industrial de la Universidad de Chile. Tuvo como objetivo general mejorar la rentabilidad de EPYSA incrementando ventas evitando los recurrentes quiebres de stock que afectarían el negocio. La población a tener en cuenta es la que está constituida por los responsables de todos los procesos de áreas, 5 personas. Se concluyó que con este proyecto sí se logró tener una muy buena oportunidad teniendo alta complejidad en las operaciones de abastecimientos, mejoró la rentabilidad de la empresa brindando al mismo tiempo un mejor servicio al cliente. Como también se concluyó que mediante la implementación del prototipo permitió constatar la efectividad del diseño y modelo propuesto, los cuales lograron reducir el stock y aumentaron la rotación, manteniendo buen nivel de servicio.

Gómez (2006) presentó una investigación titulada “Propuesta de un modelo de gestión logística de abastecimiento internacional en las empresas grandes e importadoras de materia prima. Caso Manizales” – Chile. Presentada en la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional de Colombia. Tuvo como objetivo general establecer y plantear las estrategias logísticas de abastecimiento internacional de las empresas grandes e importadoras de materia prima, mediante un modelo de gestión. La investigación es de tipo descriptiva, se tuvo como técnica la entrevista, una población de 110 entre grandes, medianas y pequeñas empresas. Dentro de las conclusiones se determinó que la logística en las empresas de Manizales no es tomada como se definió en el marco teórico, desde el proveedor hasta el cliente, ya que la logística solo se centra en la parte de la distribución del producto final, el modelo de gestión logística de abastecimiento que se propone, establece una base como herramienta

de soporte para las empresas, con la finalidad de crear una ventaja competitiva.

Así mismo De la Hoz (2010) cuya investigación fue “Propuesta para la definición de los factores que inciden en el no abastecimiento de productos no perecederos de consumo masivo en Colombia desde el proveedor de materia prima hasta el proveedor de productos”. Presentada en la Facultad de Posgrados Especialización en Gerencia Logística de la Universidad de Sabana. La investigación tuvo como objetivo principal encontrar las causas que originan el no abastecimiento dentro del tramo de la cadena proveedor de materia prima – proveedor de productos terminados. Se tuvo como técnica la observación para generar la propuesta de medición. Dentro de sus principales conclusiones se determinó lo importante que es el ciclo de abastecimiento al comprender, analizar y estudiar las variables que inciden de manera contundente en el no abastecimiento, siendo este el primer paso para que la cadena sea estable y minimice sus errores desde el comienzo.

1.2.2 Antecedentes Nacionales

Se realizó una investigación titulada “Propuesta de mejora de operación de un sistema de gestión de almacenes en un operador logístico”. Elaborada por Moreno (2011) presentada en la Facultad de Ciencias e Ingeniería de la Pontificia Universidad Católica del Perú. Tuvo como objetivo general analizar y proponer una mejora eficiente para el buen manejo y gestión de un operador logístico mediante un sistema de gestión de almacenes. Dentro de sus conclusiones se destaca que la eficiencia de los clientes a los que se les brinda el servicio logístico, que si se brinda información errónea o fuera de tiempo las actividades se verán afectadas directamente. Las propuestas planteadas permitieron mejorar puntos débiles, pero se requiere esencialmente del compromiso del personal operativo y administrativo.

Ulloa (2011) realizó una investigación titulada “Técnicas y herramientas para la gestión de abastecimiento”. Presentada en la Pontificia Universidad Católica del Perú. Tuvo como objetivo general proponer técnicas y herramientas que pueden ayudar a mejorar la gestión logística de abastecimiento en dos aspectos: evaluar y seleccionar insumos antes de la etapa de construcción, controlar el desempeño de los proveedores, de tal manera que se permita visualizar un mejoramiento continuo. La técnica utilizada fue la encuesta a las empresas constructoras limeñas, aplicando una muestra de 30 empresas. Una de sus principales conclusiones se determinó que el área de abastecimiento tiene dos propósitos esenciales: determinación de los costos unitarios de las partidas para elaborar un presupuesto y dar parámetros de programación, evitar que la elaboración de los presupuestos se hagan sin hacer un análisis previo de los requerimientos que se utilizarán en la obra.

De la Cruz (2014) presentó una investigación titulada “Propuestas de mejora en la gestión de almacenes e inventarios en la Empresa Molinera Tropical” – Lima. Presentada en la Universidad del Pacífico. Tuvo como objetivo general enfocar, priorizar y seleccionar un problema relevante en la cadena logística de la empresa, sobre el cual se desarrollará el plan de operaciones. Utilizaron como herramienta la visita de campo, entrevistas, teniendo como muestra 6 personas. Entre sus conclusiones se muestra que el desarrollo de las propuestas de mejora que pueden ahora ser analizadas se centra en el área a evaluar y apuntar a acortar la brecha entre las situaciones actuales y las deseadas. Otra de las conclusiones fue que con el crecimiento del negocio, se requieren cambios organizacionales y de funciones, por lo que es importante poder determinar una organización adecuada que cubra con todas las funciones planificadas que ayudarán a mantener procesos y controles sólidos.

1.2.3 Antecedentes Locales

En su investigación de Guevara (2012) “Rediseño de operaciones logísticas para mejorar la gestión del almacén en la Distribuidora Comercial Álvarez Bohl S.R.L Piura”. Presentada en la Universidad César Vallejo, filial Piura. Tuvo como objetivo general mejorar la gestión del almacén en la distribución comercial Álvarez Bohl S.R.L aplicando un diseño de operaciones logísticas. Según el enfoque, es una investigación cuantitativa. Se determinó una población que se encuentra conformada por el número de almaceneros que laboran en la empresa. Entre sus principales conclusiones se determinó que mediante la implementación y capacitación en preparación por ola de pedidos y descripción de procedimientos de packing que se les brindó a los colaboradores se logró disminuir el tiempo en un promedio de 15 minutos por ola de pedidos, lo cual colabora en la distribución al disminuir los tiempos en preparación de pedidos para su futuro despacho.

Samillán (2006) cuya investigación fue “Mejoras en la gestión de compras, inventarios, y almacenes de una pequeña empresa”. Presentada en la Universidad de Piura. Tuvo como objetivo desarrollar estrategias para mejorar la gestión logística de una pequeña empresa. Su población estuvo conformada por los trabajadores de la empresa, una muestra de 24 personas. Entre sus principales conclusiones, se tiene que el diseño del proceso es ineficiente debido a que las actividades no están distribuidas equitativamente, con la propuesta que se planteó se determinó que el tiempo de ocio es mínimo, y por lo tanto la productividad ha mejorado considerablemente. Por otro lado la empresa requiere de la ayuda de un sistema que almacene y clasifique toda la información relacionada con la compra de materia prima, venta de productos, control de insumos y manejo de créditos, que al final permitirá tomar como medida de previsión la compra de insumos cuando su stock sea bajo y no ser reactivos.

Naquiche (2012) en su investigación titulada “Implementación de un modelo de gestión logístico a fin de incrementar el proceso de abastecimiento de la empresa T. Balied -Piura. Presentada en la Universidad César Vallejo – Piura. Tuvo como objetivo general determinar en qué medida se incrementa la efectividad del proceso de abastecimiento en la empresa T. Balied- Piura mediante la implementación de un modelo de gestión logísticos. El método en el que se basa esta investigación es el método científico, ya que este nos conduce a probar los resultados de la investigación. La población está conformada por el total de personas sobre las que se le aplicó el modelo de gestión con una muestra de 82. Entre las conclusiones principales se determinó que el uso del procedimiento de pedidos incrementa en forma sustancial el número de pedidos recibidos por los proveedores de la empresa T. Balied- Piura, por lo que es necesario continuar con el uso de procedimientos. Como también mediante un programa de capacitación en el software utilizado aumenta el desempeño del personal en la empresa, lo cual indica que la capacitación debe ser constante.

1.3 Teorías relacionadas al Tema

1.3.1 Logística de Abastecimiento

Valdez y Rodríguez (2008) informa que es aquel tipo de logística cuyas principales funciones son agrupadas desde las compras, realizar la emisión de pedidos, incluye también las actividades relacionadas con la búsqueda, selección, registro y seguimiento de proveedores; culminando con la recepción conforme en el almacén.

Logística

Anaya (2014) afirma que es todo proceso de control que se lleva a cabo en un almacén, incluyendo la distribución del producto hasta el consumidor final, teniendo en cuenta la calidad y precio. Como también se es importante hacer referencia a la infraestructura empresarial para una mayor coordinación.

Emisión de pedidos

Del Río (2010) manifiesta que es la actividad donde el cliente realiza sus pedidos al proveedor, en condiciones particulares hasta que sea aceptado y confirmado con las características necesarias, incluyendo control de crédito y las condiciones con las que se llevó a cabo el pedido teniendo en cuenta la fecha en la que contará con el requerimiento.

Gestión de almacenamiento

Castán (2012) plantea que la mayor parte de la mercadería ingresada se instala en un solo lugar de venta, llamada también posición fija, tomando las medidas necesarias evitando el deterioro de productos. Se tiene en cuenta el control de inventarios, condiciones de un almacén, y clasificación de los materiales ya sean según su naturaleza y según su origen.

Evaluación de proveedores

Gómez (2013) define esta evaluación como una herramienta necesaria para aumentar la capacidad de crear riqueza en la empresa, porque permite realizar mejor un producto o servicio final.

Además Gómez identifica lo siguiente:

- Búsqueda de proveedores: Primero es buscar proveedores para posteriormente seleccionar aquellos que mejor se adecuen a las necesidades de la empresa.

En la actualidad se identifica otro proceso de selección

- Evaluación de las necesidades: ¿Cuánto pedir?
- Realización de una lista de proveedores en primera instancia, asignando los servicios que ofrece.
- Análisis de oferta de proveedores: ofertas detalladas de cada proveedor para su análisis.
- Certificación de los proveedores: lo que se busca es que los proveedores entreguen los productos sin la necesidad de inspeccionarlos.

Tiempo de llegada de materiales

Del Río (2010) expresa que es un factor importante referido a los proveedores, empezando desde el momento que se realiza el pedido hasta recibirlos en su conformidad y en un tiempo oportuno, que no muestre molestias a la empresa provocando demoras.

Precio de materiales

Gómez (2013) considera como criterio tradicional el momento de solicitar materiales teniendo en cuenta el precio y que este sea favorable, conociendo la competencia, terminando siendo un factor de decisión.

Calidad de materiales

Del Río (2010) fundamenta que es un factor que resultará en la vida útil más económica de los materiales para el propósito establecido, siendo también la medida de las características deseadas del bien por adquirir. Esta se puede medir mediante el número de productos defectuosos o productos aceptados de su total envió.

Servicio de proveedores

Del Río (2010) manifiesta que es importante ya que teniendo un proveedor cumplido, atento, responsable, entrega a tiempo, es influyente en la determinación final. Siendo medible en el número de retrasos o pedidos entregados en el tiempo y dicho periodo.

Lote económico

Anaya (2015) manifiesta el lote económico como una técnica de pedidos fijos, teniendo en cuenta las cantidades a solicitar, responder a la pregunta ¿Cuánto pedir?, con el fin de lograr minimizar los costos, tanto de orden como de almacenamiento. Mayormente se utiliza el EOQ para la tomar mejores decisiones.

Se obtiene la siguiente formula:

$$QOP = \sqrt{\frac{2 \cdot S \cdot D}{I \cdot C}}$$

Dónde:

- D= Demanda o consumo probable de artículo en un año.
- S= Costo de pedido.
- IC= Costo de mantenimiento.
- I= Costo de una unidad almacenada durante 1 año (%)
- C= Costo unitario del artículo.

Cantidad de Compra

Del Río (2010) afirma que es aquí donde se define si la cantidad de materiales a solicitar será pequeña, moderada o grande lo cual permite que estén disponibles y puedan ser adquiridas para la entrega inmediata en la cantidad que se requiera.

1.3.2 Proceso de ingreso de materiales al almacén

Anaya (2007) argumenta que es un proceso constante que se lleva a cabo cuando se recepciona en almacén, estando los materiales en perfecto estado, después de haber pasado por los controles de calidad, verificación de características teniendo una mayor revisión de estos, estando listos para la distribución interna.

Recepción en Almacén

Pau (2010) manifiesta que son las actividades que se realizan después de la entrega del proveedor mediante una simple inspección en las que se verifican las especificaciones técnicas que deben cumplir con las cantidades y el estado en el que son entregados. Según Pau (2010) las funciones son las siguientes:

- Descarga: el movimiento que se lleva a cabo después de la entrega de los proveedores.
- Conformidad: se realizan el control de cantidad y calidad, siendo esta una de las etapas más importantes de la recepción, ya que se realiza bajo las condiciones que los proveedores están desempeñando.

Verificación

Del Río (2010) afirma que esta actividad implica que el ingreso de cada uno de los materiales recibidos se verifique si lo recepcionado cumple con lo solicitado, tanto en sus características, cantidades entre otros. En parte involucra la evaluación prevista de mejores proveedores evitando que haya materiales no aceptados.

Control

Del Río (2010) afirma que es esta actividad que pretende asegurar el abastecimiento suficiente, con materiales necesarios listos para el ingreso al almacén, como también conocer el volumen de materiales desechos que pueden traer consecuencias al momento de abastecer algún pedido.

1.4 Formulación del Problema

1.4.1 Formulación general

¿De qué manera una propuesta puede mejorar la logística de abastecimiento para el proceso del ingreso de los materiales al almacén de la Asociación de Pequeños Productores Orgánico de Querecotillo, provincia de Sullana - año 2016?

1.4.2 Formulaciones Específicas

¿Qué nivel de emisión de pedidos existe en la logística de abastecimiento para el proceso de ingreso de material al almacén de la APOQ, provincia de Sullana - año 2016?

¿Cómo es la evaluación de los proveedores en la logística de abastecimiento para el proceso de ingreso de materiales al almacén de la APOQ, provincia de Sullana - año 2016?

¿Cuál es el tamaño de lote en la logística de abastecimiento para el proceso de ingreso de materiales al almacén de la APOQ, provincia de Sullana - año 2016?

¿Qué características presentan los materiales conformes o inconformes en el proceso de ingreso de materiales al almacén en la APOQ, provincia de Sullana - año 2016?

¿Qué nivel de aceptación tienen los materiales por sus características en el proceso de ingreso de materiales al almacén de la APOQ, provincia de Sullana – año 2016?

¿Cuál es la cantidad de materiales ingresados al almacén de la APOQ, provincia de Sullana – año 2016?

1.5 Justificación del estudio

Es por la influencia de la globalización que además de una búsqueda constante de ventajas competitivas también se buscan nuevos mercados en los cuales las empresas se desarrollen como tal.

La logística de abastecimiento hoy en día toma importancia a medida que se van desarrollando mercados globalizados, entendiendo y conociendo los factores que influyen en el abastecimiento, obligando a las empresas a desarrollar habilidades de satisfacer no solo las necesidades existentes sino también de servicio con las expectativas de los clientes (Rodríguez, 2011), así mismo teniendo en cuenta que son los proveedores destinados a brindar lo mejor de sí manteniéndose en competencia.

El presente proyecto de investigación se desarrolla dentro de la empresa APOQ, pretendiendo obtener resultados favorables. Esta investigación es de gran importancia ya que el estudio está dirigido a solucionar problemas que afectan directamente a la empresa, logrando minimizar costos; administrando de la mejor manera la función de la logística de abastecimiento y el proceso de ingreso de materiales al almacén para poder obtener competitividad y cumplir los objetivos establecidos.

En el aspecto económico la investigación será factible después de su realización, teniendo como objetivo medir si la empresa es productiva, mejorando los ingresos económicos trayendo consigo beneficios para la misma.

A nivel práctico, en esta investigación se estima utilizar instrumentos de investigación científica, como la guía de entrevista personal, cuestionarios y guía de observación que de alguna manera son los resultados de lo que manifiesta el personal en la empresa para poder dar solución a los problemas, proponiendo nuevos formatos que mejoren lo que ya se viene dando dentro de la empresa.

Por último la investigación a realizar trae consigo beneficios para la asociación. Además se logrará poner en práctica los conocimientos adquiridos a lo largo de la carrera, esperando que se aporten experiencias que ayuden de alguna manera a surgir en el negocio.

1.6 Objetivos

1.6.1 Objetivo General

Diseñar una propuesta de mejora de la logística de abastecimiento para el proceso de ingreso de materiales al almacén de la Asociación de Pequeños Productores Orgánicos de Querecotillo, provincia de Sullana - año 2016.

1.6.2 Objetivos Específicos

- Evaluar el nivel de emisión de pedidos en la logística de abastecimiento de la APOQ, provincia de Sullana - año 2016.
- Evaluar a los proveedores según su incidencia en los factores influyentes en la logística de abastecimiento de la APOQ, provincia de Sullana – año 2016.
- Determinar el tamaño de lote en la logística de abastecimiento de la APOQ, provincia de Sullana en el año 2016.
- Evaluar la recepción en el proceso de ingreso de materiales al almacén de la APOQ, provincia de Sullana – año 2016.
- Evaluar el nivel de verificación de materiales según sus características en el proceso de ingreso al almacén de la APOQ, provincia de Sullana - año 2016.
- Determinar el control de materiales ingresados en el almacén de la APOQ, provincia de Sullana – año 2016.

II. MÉTODO

2.1 Diseño de Investigación

2.1.1 Tipo de estudio

De acuerdo Hernández, Fernández y Baptista (2010), se cumple lo siguiente:

- **Investigación no Experimental:** Investigación donde no varían intencionalmente las variables independientes. Se observan situaciones ya existentes, no provocadas por el investigador.
- **Investigación transversal o transaccional:** Se recolectan datos en un solo momento y en un tiempo único.
- **Investigación descriptiva:** Cuando tiene como objetivo investigar el acontecimiento y los valores en que se manifiestan una o más variables. Al mismo tiempo proporcionan una visión de una situación.
- **Investigación de enfoque mixto:** Se realizaron técnicas de encuesta y entrevista para la recolección de datos.

2.2 Variables, Operacionalización

Variable 1

Logística de Abastecimiento

Definición conceptual:

Define que la logística de abastecimiento se ocupa del proceso de adquisición de productos que pueden ser materias primas, materiales, partes, piezas, etc. Desde los proveedores hasta la recepción de almacén. Esta logística se tiene en cuenta un conjunto de decisiones que deben contribuir al logro de un eficiente y eficaz funcionamiento del proceso. Es así que abarca los procedimientos de emisión de pedidos, evaluación, selección de proveedores. (Valdez y Rodríguez, 2008)

Variable 2**Procesos de ingreso de materiales al almacén****Definición conceptual:**

Es la práctica de los principios del buen funcionamiento de los flujos internos de almacén, disponiendo de conocimiento exacto de la configuración del almacén y de los materiales, cumpliendo las diversas funciones que se dan desde la adquisición de bienes hasta la perfecta distribución interna de materiales. (Anaya, 2007)

2.2.1 Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Definición operacional	Indicadores	Escala
Variable 1: Logística de Abastecimiento	Se ocupa del proceso de adquisición de productos que pueden ser materias primas, materiales, partes, piezas, etc. Desde los proveedores hasta la recepción de almacén. En esta logística se tiene en cuenta un conjunto de decisiones que deben contribuir al logro de un eficiente y eficaz funcionamiento del proceso. Es así que abarca los procedimientos de emisión de pedidos, evaluación y selección de proveedores (Valdez y Rodríguez, 2008)	Emisión de pedidos	La emisión de pedidos y sus indicadores se midieron con la técnica de encuesta teniendo como instrumento el cuestionario de preguntas cerradas dirigidos a los trabajadores de APOQ.	Número de pedidos atendidos	Ordinal
				Número de pedidos no atendidos	Ordinal
		Evaluación de proveedores	La dimensión "Evaluación de proveedores" se midió con la técnica de la encuesta, teniendo como instrumento el cuestionario dirigido a los trabajadores del área de almacén.	Tiempo de llegada de materiales	Ordinal
				Precio de materiales	Ordinal
				Calidad de materiales	Ordinal
		Lote Económico	La dimensión "Lote económico" se midió con la técnica de encuesta teniendo como instrumento el cuestionario de preguntas cerradas dirigida a los trabajadores del área de almacén de APOQ.	Servicio de proveedor	Ordinal
				Cantidad de compra	Ordinal
				Demanda	Ordinal
Costos	Ordinal				
Variable 2: Proceso de ingreso de materiales al almacén	Es la práctica de los principios del buen funcionamiento de los flujos internos de almacén y de los materiales, cumpliendo las diversas funciones que se dan desde la adquisición de bienes hasta la perfecta distribución interna de materiales (Anaya, 2007).	Recepción en almacén	La dimensión "Recepción de almacén", establecido en base al número de materiales conformes o inconformes, identificados a través de un cuestionario, guía de entrevista y guía de observación.	Números de materiales conformes o inconformes	Ordinal
		Verificación	La dimensión "Verificación", se midió con la técnica de la encuesta como también, guía de entrevista y guía de observación.	Número de materiales aceptados por sus características	Ordinal
				Número de materiales rechazados por sus características	Ordinal
		Control	La dimensión "Control" se midió con la técnica de la encuesta, teniendo como instrumento el cuestionario, guía de entrevista.	Número de materiales ingresados en el almacén	Ordinal

2.3 Población y Muestra

2.3.1 Población

Dado que la investigación está centrada en una empresa, las unidades de análisis fueron el jefe de área de almacén y trabajadores de esta misma.

Esta investigación estuvo conformada por dos poblaciones:

- A) Jefe de área: Esta población estuvo constituida por 1 responsable de área a quien se le aplicó la técnica de la entrevista.
- Jefe del área de almacén: Castillo Martínez Juan Manuel.
- B) Trabajadores: Está población estuvo constituida por los auxiliares del área que consta de 15 encargados a quienes se les aplicó la encuesta.

Tabla 1. Trabajadores de la APOQ, 2016

ITEM	APELLIDOS Y NOMBRES	AREA	CARGO
1	Guevara Torres Carlos Javier	Administrativo	Aux. de Almacén
2	León Curay John Carlos	Administrativo	Aux. de Almacén
3	Mena Siancas Leyvi Iván	Administrativo	Aux. de Almacén
4	Nunjar Peña Edwin Vedardo	Administrativo	Aux. de Almacén
5	Rivera Oblea Enry Jarly	Administrativo	Aux. de Almacén
6	Távora Agurto Elio Darwin	Administrativo	Aux. de Almacén
7	Atoche Preciado Pedro Efrain	Administrativo	Aux. de Almacén
8	Avila Arizola José Iván	Administrativo	Aux. de Almacén
9	Merino Navarro Santos Rosa	Administrativo	Aux. de Almacén
10	Prieto Vega Mercedes Micaela	Administrativo	Aux. de Almacén
11	Farías Gallo Sergio Alexander	Administrativo	Aux. de Almacén
12	Niño Cisneros Ethel Milagros	Administrativo	Aux. de Almacén
13	Alma Herrera Manuel Gregorio	Administrativo	Aux. de almacén
14	Ordinola Lozada Roly Armando	Administrativo	Aux. de Almacén
15	Ordinola Guerrero Romel	Administrativo	Aux. de Almacén

Fuente: Asociación de Pequeños Productores Orgánicos de Querecotillo.

2.3.2 Muestra

En esta investigación es posible observar la población por lo tanto $N=n$. entonces:

- A) La primera muestra es de 1 Jefe del área de almacén. Se realizó un censo.
- B) La segunda muestra es de 15 Trabajadores, auxiliares. Se realizó un censo.

2.3.3 Criterios de selección

A. Criterio de inclusión

Los criterios de inclusión que se tuvieron en cuenta en la muestra fueron:

- Los trabajadores contratados por la asociación.
- Trabajadores con mayor de 3 años de experiencia en sus funciones.
- Trabajadores que cuenten con carrera técnica relacionada con el cargo que ocupan.

B. Criterio de exclusión

Los criterios de exclusión que se tuvieron en cuenta en la muestra fueron:

- Trabajadores no residentes del distrito de Querecotillo.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, variable y confiabilidad.

2.4.1 Técnicas

a) Encuesta:

Aplicada directamente a personas que brindaron información fehaciente para profundizar aún más la investigación.

Esta investigación se aplicó a los auxiliares del área de almacén, con una serie de preguntas que brindaron mayor información sobre los la seguridad del productos, entradas y salidas, manejo de materiales.

b) Entrevista: Establece contacto directo con las personas que serán la fuente de información, la cual será más espontánea. En la presente investigación se utilizó esta técnica en una serie de preguntas que se aplicó al jefe encargado del área de almacén, para conocer la situación de cómo se desarrolla la logística de abastecimiento, el manejo de almacén y las compras de materiales.

c) Observación: La información es directa y confiable, permitió describir el comportamiento, registrarlo y analizarlo mediante herramientas necesarias, ya sea un cuaderno de notas, donde se detalló información que fue de mucha ayuda para conocer las actividades dentro de la Asociación.

2.4.2 Instrumentos de recolección de datos

- a) **Cuestionario:** conjunto de preguntas, cuyo objetivo es obtener información que sirva para la investigación
- b) **Guía de Entrevista:** formular preguntas al jefe de área de la APOQ, quien brindó las respuestas que ayudaron a profundizar el tema.
- c) **Guía de Observación:** se realizó este instrumento con el fin de recolectar información que pueda ser útil a los ojos del investigador para conocer detalles con relación a la logística de abastecimiento que mejoraría el ingreso de materiales al almacén.

2.4.3 Validación del instrumento

Para validar el instrumento, un grupo de expertos revisó si:

- El instrumento presenta coherencia en el problema de investigación.
- El instrumento guarda relación con los objetivos propuestos.
- Incluyen todos indicadores establecidos en la matriz de operacionalización de variables y la redacción de los ítems es clara y apropiada.

2.4.4 Confiabilidad del Instrumento

Para medir el nivel de confiabilidad se aplicó en esta investigación el coeficiente de Alpha de Cronbach obteniendo un porcentaje de 86.1%, lo que significó que si existe confiabilidad en el instrumento aplicado a los trabajadores del área de almacén de la Asociación de Pequeños Productores Orgánicos de Querecotillo.

2.5 Métodos de análisis de datos

Para determinar el nivel de la demanda se utilizó el análisis estadístico de tipo descriptivo. Los resultados obtenidos por los instrumentos cuantitativos (cuestionario) aplicados a los trabajadores del área de almacén, se presentaron en gráficos y el procedimiento que se llevó a cabo fue el programa estadístico SPSS versión 21.

Para el análisis de datos de los instrumentos cualitativos (entrevista y guía de observación) se realizó un análisis de interpretación literal, con el objetivo de entender los resultados.

2.6 Aspectos éticos

En relación con las consideraciones éticas, se tuvieron en cuenta las siguientes que se respetaron:

- La auditoría de los temas recogidos en la presente investigación puesta en el marco teórico.
- Se mencionaron a los autores y fuentes de donde se han recogido los datos y gráficos.
- La validación de los instrumentos fue realizada por un experto en el tema con la finalidad de ser transparentes para que los resultados sean auténticos.
- Los resultados que se obtuvieron de los instrumentos fueron sumamente reservados.
- No se manipuló la información, ni los resultados de esta investigación de manera deshonesto.

III. RESULTADOS

Para proponer una mejora en la logística de abastecimiento para el proceso de ingreso de materiales al almacén y principalmente con el fin de cumplir los diferentes objetivos de la investigación se aplicó un cuestionario dirigido a los trabajadores del área de almacén de APOQ – Sullana, que estuvo orientada a recoger información, a conocer los diferentes procesos que se tienen en cuenta dentro de la empresa, conocer en que están fallando y dar mejores soluciones a estas. El cuestionario tuvo una estructura de tipo Likert con cinco alternativas de respuesta, desde Siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca; como también Totalmente de acuerdo, de acuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, desacuerdo, totalmente desacuerdo. Asignándoles un valor de 5 a 1. Así mismo se realizó una entrevista direccionada al jefe del área de almacén para conocer más a fondo las actividades que realiza. Por último se recurrió a una guía de observación que ayudó a constatar los resultados brindados por ambas partes de la investigación.

3.1 Informe de resultados del cuestionario aplicado a los trabajadores del área de almacén de APOQ.

3.1.1 Nivel de emisión de los pedidos en la logística de abastecimiento de la APOQ.

Según el objetivo 1 que consiste en evaluar si los pedidos que se solicitan son atendidos de manera eficiente, en mejores condiciones, lo que conlleva a que se atienda a los clientes satisfactoriamente, evitando demoras por falta de algún material necesario. En base al cuestionario aplicado a los trabajadores del área de almacén se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla 2. Elaboración de los pedidos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Deficiente	5	33,3	33,3	33,3
	Regular	7	46,7	46,7	80,0
	Eficiente	3	20,0	20,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario elaborado a los trabajadores del área de almacén

En cuanto a la manera en cómo se solicitan los pedidos, se obtiene un nivel bajo, siendo un 46.7% de regular y un 33.3 % deficiente, centralizado en un 80%. Esto conlleva a que no se realiza una adecuada solicitud de pedidos en la empresa.

Dicha gestión es una pieza clave para iniciar con la atención a los clientes, aquellos resultados significan que no se atienden los pedidos con las características y especificaciones solicitadas ocasionando retrasos, devoluciones y costos. Actualmente la emisión de pedidos son realizados por vía correo sin tener un registro formal o un contacto directo con proveedores. Así mismo en la entrevista el jefe de almacén afirma que al momento de controlar las cantidades solicitadas con las entrantes hay veces que el 10% de materiales son faltantes o en otros casos sobrantes siendo este el motivo de no darle conformidad a los pedidos emitidos, como también dio a conocer que existen acuerdos ya previstos cuando sucedan estos percances, el material será devuelto y se esperará por el pedido correcto.

3.1.2 Evaluación de los proveedores según su incidencia en la logística de abastecimiento de la APOQ.

Según el objetivo 2 se evaluó la actividad que realizan los proveedores que se encuentran aptos para cumplir con las sugerencias de la empresa, estándares de calidad, servicio y tiempo de llegada. En base al cuestionario se obtuvo lo siguiente:

Tabla 3. Evaluación de proveedores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A veces	10	66,7	66,7	66,7
	Casi siempre	5	33,3	33,3	100,0
Total		15	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores del área de almacén

En lo concerniente a la evaluación de proveedores se obtuvo un A veces con 66.7 % y un 33.3% de casi siempre, siendo de manera regular la evaluación de su capacidad para suministrar los productos y/o servicios requeridos.

En el proceso de satisfacer las necesidades de los clientes, toda empresa cuenta con un eslabón clave conformado por el conjunto de proveedores y sobre todo para mantener sus procesos bajo control donde intervienen provisiones o servicios de terceros. Claro está que en la asociación no es constante una adecuada evaluación de desempeño a dichos proveedores, ya sea porque no se tienen en cuenta los criterios apropiados en la evaluación y selección. Sin embargo en la entrevista el jefe de almacén manifiesta que para que un proveedor ingrese a trabajar directamente con ellos realizan una pequeña evaluación, si bien es cierto no es rigurosa pero si tienen en cuenta el precio en el que ofrecerán los materiales e incluso en cuanto a las calidades. Pese a que realizan dicha evaluación se observó que al momento que ingresan los materiales si llegan materiales dañados que tienen que ser regresados y es ahí donde evalúan que tan eficiente es un proveedor.

3.1.3 Determinar el lote económico de la logística de abastecimiento de la APOQ.

Referente al objetivo 3, donde se determinan las cantidades de materiales solicitar de manera óptima, considerando la demanda, los diferentes costos de orden y de almacenamiento. Factor importante para poder abastecer las necesidades como principal objetivo, en caso contrario ocasionaría que haya pedidos no atendidos y como consecuente la asociación no surgirá positivamente.

Tabla 4. Nivel de compra necesario para los requerimientos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	33,3	33,3	33,3
	De acuerdo	8	53,3	53,3	86,7
	Totalmente de acuerdo	2	13,3	13,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores del área de almacén

Claro está que el tamaño de lote se muestra con un 53.3% de acuerdo, siendo el 33.3% quienes se están indecisos al momento de establecer la cantidad de pedidos. Concretándose en un nivel medio de compra.

Es decir las compras de materiales se realizan con exactitud, lo que se requiere es lo que se compra. Se evidencia en la empresa que por este motivo los materiales existentes no cubren las necesidades al momento que se encuentra extraviada alguna pieza necesaria y no existe stock para poder atender a ello. Se llega al extremo de mantener inventarios tan bajos, que puedan originar incumplimientos en las entregas a los clientes, por falta de existencias. Tomando en cuenta las respuestas brindadas por el jefe de almacén manifestó que esto suele suceder más de 1 vez por producción y como responsable se encarga de buscar soluciones inmediatas, en este caso acudir a las empresas vecinas que trabajen con los mismos materiales y prestar lo necesario para que pueda cubrir con el pedido. Así mismo afirmó que verdaderamente no se toma en cuenta la demanda al momento de solicitar materiales, a veces por falta de información inmediata de cantidad de pedidos, acuden mayormente a calcular al azar ciertas cantidades es por eso que existen problemas de abastecimiento.

3.1.4 Recepción de materiales en el proceso de ingreso al almacén de la APOQ, provincia de Sullana – año 2016.

En cuanto al objetivo 4, se tienen en cuenta los materiales ingresados al almacén, poniéndole énfasis a la conformidad de lo ordenado con lo recibido, asignando responsabilidades en personas capacitadas para dicha actividad, este objetivo trae consigo establecer una guía de recepción para saber que materiales hay, cuales faltan y estos puedan ser distribuidos a los departamentos internos que lo soliciten. Al mismo tiempo se evalúa si el almacén cuenta con el área necesaria dependiendo del volumen de materiales que se descarga y la permanencia en este.

Tabla 5. Conformidad de los materiales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	8	53,3	53,3	53,3
	Bueno	5	33,3	33,3	86,7
	Muy bueno	2	13,3	13,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores del área de almacén

Correspondiente a los resultados de la tabla anterior, el 53.3 % responden sobre conformidad de manera regular, así mismo el 33.3% lo consideran como bueno. Lo que significa que no siempre se realiza el cumplimiento de lo requisito.

La conformidad de materiales parte desde la adquisición apropiada de documentos, donde se especifican los productos que fueron solicitados y los que se esperan recibir. Como se puede apreciar en la asociación no es favorable la manera en cómo le dan conformidad a los materiales. El encargado no recibe una copia de los pedidos para poder constatar si coinciden en cantidad, tipo y estos puedan proceder a su identificación teniendo en cuenta los formatos que esta maneje. En cuanto a este punto, en la entrevista el jefe de almacén, afirmó que no existen copias de los pedidos a los encargados es porque ello que no se realiza una conformidad efectiva al 100%, ya que solo realizan conteos de manera general.

3.1.5 Verificación de los materiales por sus características en el proceso de ingreso de material al almacén de la APOQ.

En lo que respecta al objetivo 5, se estima tener una mayor verificación de materiales aceptados y rechazados en características, tipos, formas; actividades que se realizan tras la recepción de materiales. Así mismo saber cuántos materiales están dispuestos a ser distribuidos a las áreas que lo requieran siendo el responsable quien designará a final de cada verificación si el material es aceptado y en caso de ser rechazado, se tiene el respaldo del proveedor quien devolverá el material en las condiciones adecuadas.

Tabla 6. Verificación de los materiales por sus características

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A veces	4	26,7	26,7	26,7
	Casi siempre	8	53,3	53,3	80,0
	Siempre	3	20,0	20,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores del área de almacén

Los resultados de la tabla anterior deja en claro que el 53.3% casi siempre los materiales solicitados son aceptados, así mismo un 26.7% manifiestan que es a veces, lo que significa que los materiales no llegan en mejores condiciones para poder satisfacer al cliente.

Gran parte de la responsabilidad en cuanto a las verificaciones es del personal de almacén quienes deberían tener más empeño en recibir los productos en buen estado, acorde a las especificaciones establecidas, con características solicitadas. En la asociación no es constante la evaluación, no siempre hay verificaciones de todos los materiales que ingresan al almacén. Al mismo tiempo en la entrevista el jefe de almacén dio a conocer las medidas que se toman en cuenta cuando los materiales no son aceptados, siendo el material devuelto a los proveedores para que regresen el pedido correcto, no teniendo problemas ni tampoco negarse a devolver.

3.1.6 Control de materiales ingresados al almacén

En el siguiente objetivo lo que se pretende es establecer cierta cantidad de materiales que se encuentran aptos, con las verificaciones previstas, calidad, conformidad de características, con las etiquetas que los identifica, dispuestos para ser entregados a las áreas que lo solicitan, almacenados y documentados.

Tabla 7. Materiales ingresados al almacén

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	20,0	20,0	20,0
	De acuerdo	9	60,0	60,0	80,0
	Totamente de acuerdo	3	20,0	20,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores del área de almacén

La tabla 7. Afirma en cuanto al control del ingreso de materiales la asociación está de acuerdo con 60%, así mismo un bajo porcentaje de 20% quienes se muestran indecisos. Esto es en base a las revisiones realizadas con anticipación.

En este apartado se recoge como información que si se da control a los materiales adquiridos, disponiendo de la información de cuantos materiales están siendo ingresados y de qué tipo, realizan el control de forma cuantitativa y cualitativa si las propiedades de los bienes recibidos estén de acuerdo con las especificaciones técnicas solicitadas y que las cantidades remitidas sean concordantes con las requeridas después de haber hecho la evaluación de los espacios para los materiales ingresantes. Como también en la entrevista y lo que se observaba era que es aquí donde los materiales que ingresan ya son los que se encuentran en perfectas condiciones para ser distribuidos internamente a las áreas de la empresa que lo requieran, ya habiendo realizado una previa evaluación de las características, de las formas, etiquetas, marcas, colores, etc. En si terminan siendo pocas las cantidades que ingresan teniendo en cuenta la lista que se pretendía ingresar pese a que hayan ocurrido algunos imprevistos en los procesos antes realizados.

Siendo el objetivo general diseñar una propuesta de mejora por motivo que la empresa está presentando problemas que no están siendo encaminados de la mejor manera, posteriormente no dando solución alguna a estos. Cada actividad mal ejecutada conlleva a una consecuencia y que en este caso es no medible o poco justificada. A la asociación se le está siendo difícil poder contar con formatos establecidos para cada una de las actividades que se llevan a cabo dentro de los procesos de almacén en cuanto al abastecimiento e ingreso de materiales. Una gestión eficiente a estas dificultades se podrá convertir en unos procesos de verificación y almacenaje optimizados, es decir que hará efecto en el abastecimiento de almacenes. Es por ello que mediante esta investigación se pretende presentar formatos óptimos para su realización y mejora de la empresa.

IV. DISCUSIÓN Y PROPUESTA

4.1 Discusión de Resultados

De acuerdo a los objetivos de la investigación se presenta la discusión de los resultados:

Según los resultados obtenidos en la investigación respecto al primer objetivo específico relacionado con el nivel de atención de los pedidos, el autor Del Río (2010) afirma que esta es la actividad donde se realizan los pedidos al proveedor en condiciones particulares hasta que sea aceptado con las características necesarias y en cantidades requeridas. Conforme a ello en APOQ la atención de los pedidos se encuentran en un nivel bajo con 33.3%, pues no se atienden los pedidos con las especificaciones solicitadas y tampoco cantidades oportunas ocasionando retrasos. Así mismo el jefe del área de almacén afirma que casi siempre ingresan pedidos con 10% menos y pocas veces 10% más no permitiendo dar conformidad ha dicho pedido.

Por su parte Gómez (2006) en su investigación “Propuesta de un modelo de gestión logística de abastecimiento internacional en las empresas grandes e importadoras de materia prima. Caso Manizales” manifiesta dentro de sus principales conclusiones el 73.3% opina que el modelo posee la definición de todas las entradas necesarias para realizar una gestión de compras de materia prima e incluye el trabajo en equipo que debe hacer la organización para que el subsistema de abastecimiento no genere problemas de atraso y paradas de producción. A comparación del resultado, Gómez tiene mayor dificultad en el trabajo que desempeñan los encargados de realizar pedidos de materia prima. Así mismo en APOQ el problema parte de ello, que hay ciertas personas encargadas que no se encuentran comprometidas con el trabajo y en consecuencia ocurren ciertos problemas de abastecimiento.

En cuanto al segundo objetivo específico relacionado a la evaluación de los proveedores, según Gómez (2013) la evaluación de los proveedores es una herramienta para aumentar la capacidad de crear riqueza permitiendo realizar mejor el servicio final. En tal caso en APOQ el 66.7% señala de manera regular el momento de evaluar las capacidades de dichos proveedores para suministrar los productos, siendo la otra parte quienes manifiestan que no es constante el seguimiento que se le da a cada uno y en caso se realice no es rigurosa. A su vez Ulloa (2011) en su investigación "Técnicas y herramientas para la gestión de abastecimiento" determinó que la evaluación de proveedores ayuda a medir si el proceso está cumpliendo con los parámetros esperados (costos, tiempo, almacén). Siendo el 70% quienes señalan que sí se realiza una evaluación de sus proveedores y el 30% indica que no lo hace, esta tendencia se ve reflejada en las empresas grandes y pequeñas, mas no en las empresas medianas donde el 50% indica que no evalúa a sus proveedores.

Sin embargo APOQ no le otorga mayor importancia a la evaluación o monitoreo, siendo el medio para asegurar el cumplimiento de la calidad, costo, tiempo y servicio. Se observa que, efectivamente al momento que ingresan los materiales llegan dañados, demostrando que son de mala calidad, siendo estos devueltos y es ahí donde se observa lo ineficientes que son los proveedores, dando paso a que ingresen nuevos con mejor entrega de servicio. Es por eso que Ulloa (2011) determina que ciertas técnicas y herramientas planteadas en su investigación ayudaron a comprobar qué proveedores son los más confiables para establecer alianzas estratégicas con miras a mejorar el desempeño de la cadena de abastecimiento.

Respecto al tercer objetivo específico, determinar el tamaño de lote, donde se estima el nivel de ventas para un periodo dado bajo unos supuestos de mercado. Si bien es cierto para Anaya (2015) el tamaño de lote o llamado también lote económico es una técnica de pedidos fijos, se tienen en cuenta las cantidades a solicitar, con el fin de lograr minimizar los costos, teniendo como objetivo tomar mejores decisiones. Sin embargo en los resultados obtenidos se decretó un nivel medio de tamaño de compra con 53.3%. Mayormente no toman

en cuenta la demanda, lo que se requiere es lo que se compra, en caso hayan productos faltantes no se tiene conocimiento de stocks para saber si se podrá cubrir con esa necesidad. Siendo el jefe encargado quien busca alternativas de solución inmediatas ante este tipo de percances. Así mismo en APOQ, no solo carecen de la determinación de la demanda sino también que no tienen en cuenta los costos de ordenamiento y de almacenamiento.

Por su parte Basaez (2012), en su investigación “Rediseño de procesos para el abastecimiento y la distribución en EPYSA implementos LTDA”. El 75% de los encuestados manifestaron que no tienen en cuenta la demanda y también manifiestan que la gestión de abastecimiento de la empresa se realiza con una coordinación limitada y un apoyo tecnológico insuficiente, teniendo la dificultad para realizar estimaciones de demanda y generar los pedidos. En cuanto a los costos tampoco los toman en cuenta, es por eso que en este factor se pretende rediseñar todo el proceso, determinando las cantidades que demandarán los clientes para cada producto en el siguiente periodo, realizando planes de compra sin incurrir en excesos de inventarios, pues estos excesos repercuten luego en la elaboración de los costos de conservación.

Según los resultados obtenidos en la investigación respecto al cuarto objetivo específico: recepción de materiales, conformidad de las unidades solicitadas y las unidades recibidas. De manera similar Pau (2010) hace referente a las actividades que se realizan después de la recepción de los proveedores, donde se realiza el control de calidad y cantidad.

Referente a ello Guevara (2012), en su investigación “Rediseño de operaciones logísticas para mejorar la gestión del almacén en la distribuidora comercial Álvarez Bohl S.R.L Piura”. Señaló que, al no existir técnicas ni procedimientos para la recepción y conformidad de la mercadería requerida, trae como consecuencia que haya demora en la atención de los pedidos en el tiempo establecido. Algo similar se observa en la APOQ, un nivel regular con 53.3%, lo que significa que no siempre se realiza el cumplimiento de los requisitos en cantidades, no se brinda información necesaria a los encargados, siendo el jefe

de almacén quien confirmaba que las copias de materiales ingresantes no son emitidas al personal encargado y esto conlleva a que solo se realice un conteo general y mayormente por motivo a no contar con la información necesaria de cantidades como también de asesoramiento necesario. Por tales motivos es que Guevara (2012) manifiesta que es conveniente realizar capacitaciones al personal que muestra insuficiente conocimiento técnico sobre buenas prácticas de almacenamiento (BPA) evitando desorden y demoras.

En lo referente a los del quinto objetivo específico: Verificación de los materiales, esto se refiere a la revisión de materiales que serán aceptados o rechazados por sus características, tipos, formas. Según Del Río (2010) dicha actividad implica el ingreso de cada uno de los materiales recibidos y que estén aptos y sean aceptados cumpliendo con lo necesitado, tanto en características, cantidades, entre otros. Interviene al mismo tiempo una evaluación al proveedor evitando que haya producto rechazado. Por una parte Naquiche (2012), en su investigación “implementación de un modelo de gestión logística a fin de incrementar el proceso de abastecimiento de la empresa T. Balied – Piura”. Las entregas imperfectas son una situación muy frecuente ya sea por la calidad de los pedidos o por su rechazo en su entrega. Así mismo se vienen desarrollando inadecuados métodos de trabajo, poco eficientes que indican una posible disconformidad con lo que el cliente requiere.

En relación a los resultados de la APOQ, se refleja un nivel medio con 53.3% de materiales aceptados, lo que significa que hay productos que llegan fuera de las condiciones solicitadas para satisfacción al cliente, siendo estos rechazados. Al mismo tiempo el jefe de almacén manifestó que ante estas situaciones el material es devuelto al proveedor para que regrese el pedido correcto. Por otra parte De la Hoz (2010) en su investigación “Propuesta para la definición de los factores que inciden en el no abastecimiento de productos no perecederos de consumo masivo en Colombia desde el proveedor de materia prima hasta el proveedor de productos”, el 67% de los encuestados afirman que las verificaciones son el proceso para determinar la aceptación de productos según los requisitos y criterios pactados con anterioridad, por ello es de mucha

importancia comprender, analizar y estudiar las variables que inciden de manera contundente en el no abastecimiento siendo este el primer paso para que la cadena sea estable y minimice errores.

En cuanto a los resultados obtenidos del sexto objetivo específico: Control de los materiales ingresados al almacén, en lo referente a este apartado es cuando se contabiliza y se registran los materiales que han sido seleccionados como aptos para la distribución interna a las áreas que lo requieran. En tal caso según Del Río (2010) afirma que al mantener un control de materiales se tiene como objetivo asegurar el abastecimiento suficiente, con los materiales necesarios, listos para la distribución a quien lo solicite. Por consiguiente los resultados en la APOQ se mostraron en un nivel bueno de 60% siendo los materiales en perfecto estado los que solo ingresan, ya habiendo realizado cierta evaluación de formas, etiquetas, colores, etc., con anticipación.

A su vez Moreno (2011) en su investigación “Propuesta de mejora de operación de un sistema de gestión de almacenes en un operador logístico” hace referente al control manifestando que es la parte del proceso de entrega, es decir seleccionar y mover físicamente los materiales del almacén a la planta de producción para su uso. El 67% de los encuestados, buscan mediante un sistema clasificar los diferentes productos que ingresan, ya que por lo general se trabaja con materiales muy distintos entre sí y no es conveniente ubicarlos aleatoriamente. Lo que se pretende es clasificarlos por valor de producto, búsqueda inmediata, perecibilidad, cantidad en la ubicación, evitando deterioro y que los resultados sean favorables. Lo mismo se pretende en APOQ, conocer las cantidades y sus características de los materiales que estarán dispuestos para el almacenamiento, puesto que evita que haya desorden, confusión entre los materiales que van a ser útiles y los que quizá por alguna razón pasan a ser materiales devueltos. Además de ello ayuda a tener registrados todos los materiales evitando pérdidas.

4.2 Propuesta

4.2.1 Introducción

APOQ es una empresa que tiene 12 años incursionándose en el mercado nacional y ahora internacional, una de las más reconocidas empresas que se dedica a la producción y exportación de banano orgánico, brindado a los clientes finales lo mejor de sus productos.

Actualmente se puede apreciar que centenares de empresas no desarrollan herramientas significativas para obtener el éxito de las mismas. En APOQ existen ciertas dificultades en el manejo interno del área de almacén que está incidiendo en el poco control de los procesos, mal manejo de información, falta de seguimiento de la calidad de materiales y que están ocasionando pérdidas. Así mismo se considera la forma de trabajar de los proveedores como parte importante del inicio de la cadena de abastecimiento.

Este estudio tiene como finalidad diseñar una propuesta de mejora en la logística de abastecimiento para el proceso de ingreso de materiales al almacén, haciendo uso de esta metodología logrando la optimización del mismo, evolucionando métodos que mejore los procesos, mejorar el traslado de productos dentro de sus zonas de trabajo, utilizar menos tiempo y recursos operativos que permitan incrementar el desempeño del personal dentro de la logística de abastecimiento de la empresa brindando garantía en el cumplimiento de los pedidos.

4.2.2 Objetivos

Objetivo General

- Proponer procedimientos que permitan a la empresa tener un instrumento válido, desarrollo y crecimiento en el ingreso de materiales al almacén.

Objetivos Específicos

- Establecer técnicas logísticas que reflejen una mejora en las operaciones del abastecimiento para el proceso de ingreso de materiales.
- Reducir tiempos, controlar costos que se manifestarán en mejores ingresos para la empresa.
- Revisar y definir nuevas codificaciones de los materiales.
- Establecer el control de los movimientos de materiales (entradas y salidas).
- Generar stocks mínimos en la logística de abastecimientos para tener disponibilidad.

4.2.3 Justificación

Las operaciones logísticas hoy en día constituyen parte fundamental del manejo de las operaciones en las empresas, por lo que es necesario que la logística de entrada en términos de logística de abastecimiento sea llevada de la mejor forma posible puesto que el proceso de ingreso de materiales en forma óptima permitirá a los siguientes procesos lograr una eficiencia la cual se tiene como meta para el beneficio final de los clientes y de la empresa.

El presente estudio se realizó en el área de almacén donde se encontraron serios inconvenientes en el desarrollo de sus actividades diarias; basados en problemas de los cuales se pretende hacer un análisis para identificar las oportunidades de mejora existentes, para ello se presentarán formatos adecuados, contribuyendo a minimizar pérdidas de materiales, mejor control en sus procesos de recepción, almacenamiento y movimiento de materias primas organizando cada material asignándole un espacio definido y número que permite llevar un mejor control de inventario relacionado a un stock real de las mismas y al mismo tiempo cumplir los objetivos establecidos. Es de mucha importancia reorganizar los procesos en la empresa que permitan lograr tener el control de existencias de insumos, pronosticando la adquisición de materiales que se necesitan para las futuras órdenes de producción, reduciendo costos logísticos.

4.2.4 Formatos propuestos

- **Emisión de pedidos:**

Se puede apreciar que para la emisión de pedidos se efectúa una solicitud de compra al departamento de compras, quienes se ocupan de tramitar, controlar y gestionar los pedidos hasta que estos se reciban en el almacén. En este formato se puede apreciar que será útil porque se llevará un control de las cantidades que se están solicitando para ser atendidas en cierto tiempo. Los pedidos en APOQ se formalizan por correo electrónico teniendo como ventaja tener una relación formal con el proveedor y plasmar por escrito las condiciones más importantes de la operación. Después de realizar el pedido se realizarán al menos 2 copias, el original firmado y sellado que se le envía al proveedor y la otra copia se quedará con la empresa (almacén) para que se contraste la mercadería. Así mismo se emitirá una carta de confirmación de pedido, siendo el proveedor quien se ponga en contacto con la empresa para poder notificarle si están ambas partes de acuerdo con las condiciones y poder aclarar cualquier confusión.

En caso que se muestren situaciones que provoquen modificaciones o anulaciones se notificarán a los proveedores con máxima urgencia (2 días de anticipación), explicando claramente las modificaciones llegando a un acuerdo que satisfaga ambas partes. En cuanto al formato consta de los siguientes rubros:

- ✓ Identificación del comprador y vendedor (Razón social, dirección)
- ✓ Número de orden de pedido
- ✓ Destinatario.
- ✓ Forma de envío
- ✓ Fecha de emisión
- ✓ Fecha de entrega
- ✓ Dirección en donde deben entregarse los materiales.
- ✓ Unidades y descripción de los artículos solicitados.
- ✓ Precios unitarios
- ✓ Firma de las personas autorizadas.

Formato

“Asociación de Pequeños Productores Orgánicos de Querecotillo”

Proveedor:

Tel:

Fax:

E- mail:

Número de pedido: _____

Fecha: _____

DESTINATARIO

CONDICIONES

Forma de Envío: _____

Fecha de entrega: _____

Fecha de emisión: _____

Lugar de entrega: _____

Otras condiciones: _____

Cantidad	Artículo	Precio Unitario	Importe total

FIRMA: _____
Jefe de almacén

FIRMA: _____
Jefe de Exportaciones

▪ Evaluación de proveedores

Se muestra a continuación el procedimiento para la evaluación de proveedores; se han tenido en consideración los principales aspectos: el desempeño de ellos ante la competencia, requisitos de calidad del producto, precio, entrega y respuesta inmediata de los problemas que se puedan presentar, capacidad para proporcionar productos requeridos con las condiciones requeridas, etc. Todo ello debe tenerse en cuenta para lograr que los proveedores sean controlados y evaluados logrando una mayor eficiencia en el abastecimiento y /o en el ingreso de materiales. La evaluación se muestra como un punto clave para lograr cumplir con la satisfacción de los clientes, evidentemente si ellos fallan ocasionarían inconvenientes.

El procedimiento tendrá en cuenta los siguientes aspectos:

- Se verificará si el material comprado está disponible en el tiempo determinado, ni antes ni después.
- Se comprobará si los materiales cuentan con las especificaciones técnicas exigidas al proveedor.
- Se evidenciará si la calidad que brinda es tal cual a la ofrecida, en este caso si se ocasionan o no inconvenientes al momento de atender algún reclamo de materiales dañados.
- Se medirá cuán confiable es dicho proveedor con la empresa.

Si bien es cierto, las evaluaciones son constantes, ahora lo que se pretende es que estas sean de forma continua, garantizando que estén cumpliendo con los requisitos establecidos y mejorar ante las expectativas de la organización y al mismo tiempo se podrá observar la reducción de costos en cuanto a materiales que fuesen rechazados o desperdiciados.

En este formato se pueden apreciar los siguientes rubros:

- ✓ Información del proveedor.
- ✓ Criterios de clasificación
- ✓ Criterios de Evaluación (Tiempo, Calidad, servicio, precio).
- ✓ Fechas.

“Asociación de Pequeños Productores orgánicos de Querecotillo!”

Información del proveedor			
Teléfono: _____		Nombre o razón social: _____	
Fax: _____	E- mail: _____	Fecha: _____	
Criterios de clasificación			
ITEM	FACTOR DE EVALUACIÓN	CRITERIO	CLASIFICACIÓN
1	Cumplimiento de especificación o condiciones contractuales	No presenta incumplimiento	
		Presenta Incumplimiento	
		Presenta varios incumplimientos	
		No cumple	
		PROMEDIO:	
2	Cumplimiento en los tiempos de entrega	Cumplimiento de fecha solicitada	
		Retardo, pero que no afecta la producción	
		Retardo, pero que sí afecta la producción	
		PROMEDIO:	
3	Cumplimiento de precio	Cumplimiento de precios ofrecidos	
		PROMEDIO:	
4	Servicios asociados	Dio respuesta a los reclamos realizados	
		Atención deficiente de quejas y reclamos	
		PROMEDIO:	
Criterios de Evaluación			
PUNTAJE	%	CLASIFICACIÓN	ACCIONES
5	100	Excelente	Comunicación de Felicitación
=4< 5	80	Satisfactorio	Comunicación de inconformidad
=3< 4	60	Aceptable	Comunicación, informarle y solicitar un plan de mejoramiento.
< 3	< 50	Descalificado	Comunicación, informarle la razón por la que fue descalificado.

▪ **Recepción en almacén:**

En este proceso se explican las fases de identificación en cuanto a las conformidades por las que pasa el material adquirido, desde su llegada a los almacenes hasta que se procede a su almacenamiento. Este formato sirve para crear un registro en papel de las entradas de materiales provenientes de los proveedores y al mismo tiempo presenta la forma de cómo debe llevarse el control de ingresos de los materiales debiendo tener en cuenta aspectos básicos relacionados a las cantidades recepcionadas que permitirán ubicarlos de la manera más eficiente posible en las áreas del almacén.

Se determinarán ciertas personas encargadas de dicha actividad, quienes realicen el registro deberán anotar todo lo observado en la inspección en caso hayan no conformidades de materiales, informará mediante un expediente logrando tener un mayor registro. Al llegar la mercancía, los responsables de almacén verifican que se cumplen los siguientes puntos:

- Concretar si coinciden en cantidad y tipo, el material recepcionado con la copia del “Pedido al Proveedor”, y con el “Albarán de Entrega”.
- Verificar si el estado superficial es satisfactorio, libre de óxidos, golpes, caducidad, serie, etc.
- Obtener copias de las facturas emitidas y las recepcionadas.
- En caso el material no sea aceptado, la persona que recepciona la mercancía (responsables de Almacén) anota en el albarán los motivos del rechazo, escribe “NO CONFORME” en la posición correspondiente y lo firma entregando copias al departamento de compras.
- Si el material es conforme el encargado que recepciona el material firma el albarán y entrega la copia al departamento de Compras.

“Asociación de Pequeños Productores Orgánicos de Querecotillo”

RECEPCIÓN DE MATERIALES

Fecha de entrega: _____

Línea de transporte: _____

Recibido por: _____

Materiales	Responsable inspección (firma)	Número de productos solicitados	Número de productos recibidos	Resultados		
				Conforme	No conforme	Explicación de la NO conformidad de materiales

▪ **Verificación de materiales**

Al margen del aspecto superficial (óxido y/o desperfectos en el material), los criterios de aceptación y rechazo de los materiales destinados a los clientes, son con más riguridad, puesto que se evaluarán ciertas características de cada material que brinda el proveedor. El responsable de Control de Calidad puede liberar un material rechazado previa reclasificación del material.

En este formato se verificarán las características del material que se ha solicitado en cuanto a etiquetas, cajas, modelos, forma, color, etc. En caso hayan materiales rechazados se identificarán con etiquetas diferenciales dentro del almacén de tal modo que se evite su uso accidental con un material conforme. Como también se anotarán en listado aquellos materiales para tener un mayor control de estos productos.

Por lo consiguiente se tendrán en cuentas diferentes factores:

- Etiquetar el material para su correcta identificación.
- Incumplimiento de las especificaciones requeridas en la recepción
- Se inspeccionarán aquellas características que originaron el rechazo.
- Se anotará el número de orden y el motivo de rechazo.

▪ Control

En este apartado se tiene en cuenta el control que se realiza a los materiales adquiridos y transportados hasta los almacenes. No obstante, el personal del área se muestra suficientemente capacitado como para poder realizar una inspección cuantitativa. En este formato se puede apreciar el control que deben tener los materiales en el proceso de ingreso teniendo en cuenta que estén aptos para la distribución interna a las áreas que lo soliciten.

Después de haber realizado una serie de revisiones previas, al momento que se llegue a este punto ya no es preciso hacer una inspección tan exhaustiva del producto, pues está ya se realizó durante el Control de Recepción de materiales procedentes del proveedor. No obstante, para evitar que posibles defectos ocurridos durante el movimiento de materiales de un lugar a otro, es necesario realizar un control superficial al recibir el material. Así mismo evitar el riesgo de que se deteriore, sufra mermas por daños o robos.

Lo que se pretende con este nuevo formato es que el encargado del departamento de almacén siendo el responsable del adecuado almacenamiento, protección y salida de los materiales a las áreas que lo requieran, deberá cumplir con lo siguiente:

- ✓ Recibir el material junto con el Informe de recepción.
- ✓ Verificar los materiales en cantidades de manera global y colocarlos en su respectivo lugar.
- ✓ Preparar las tarjetas de control de materiales (kardex).
- ✓ Recibir una solicitud o requisición de materiales elaborado por el departamento que requiere de los materiales.
- ✓ Enviar a producción los materiales solicitados junto con el original del formulario de solicitud.
- ✓ Registrar las entradas y salidas de los materiales en el kardex de acuerdo al método de valuación.
- ✓ Preparar las requisiciones de compras de acuerdo al stock de máximos y mínimos de materiales

4.2.5 Análisis Costo beneficio

- El presupuesto que se analizará en adelante, tendrá como responsable general al jefe del área de almacén quien ejecutará los formatos antes propuestos. La misma inversión será planteada para los 5 formatos.

Responsable: Jefe de almacén

Presupuesto:

Materiales	Costo Total
Impresiones	S/. 5.00
Papel	S/.10.00
Lapiceros	S/. 5.00
Total	S/. 20.00

Actividad	Cantidad	Tiempo	Costo por hora	Costo semanal	Costo mensual	Sesiones	Total mensual
Ejecución del formato	01 persona	4 Horas semanal	S/. 20.00	S/. 80.00	S/.320.00	2 Quincenales	S/. 640.00
							S/. 640.00

Inversión	
Materiales	S/. 20.00
Ejecución	S/. 640.00
Total	S/. 660.00

RESUMEN		
FORMATO	COSTOS	
Emisión de pedidos	Ejecución	S/. 660
Evaluación de proveedores	Ejecución	S/. 660
Recepción de materiales	Ejecución	S/. 660
Verificación de materiales	Ejecución	S/. 660
Control	Ejecución	S/. 660
TOTAL	S/. 3,300.00	

Estos **s/. 3,300.00** es lo que costaría atender un contenedor que se le enviará al cliente, ejecutando los formatos planteados.

Debido a los problemas que presenta la empresa, existiendo retrasos de entrega de pedidos, al mes solo se atienden 7 contenedores, entonces al ejecutar ciertos formatos se evidenciarán los problemas que se puedan presentar de inmediato y se le dará a conocer al proveedor, así mismo no habrá demora de entrega y se estarían atendiendo 8 contenedores al mes, siendo el valor de utilidad por unidad de **s/. 6,000.00**. Es decir se estaría incrementando la atención de 1 pedido más al mes.

- **Relación beneficio costo:**

S/. 6,000.00 / S/. 3,300.00
1.81

Al obtener un valor de 1.81 de beneficio, significa que la inversión se recuperará satisfactoriamente y quiere decir que la propuesta es viable.

V. CONCLUSIONES

1. Al momento de atender a los clientes en los tiempos establecidos se nota cierta dificultad de ello, no se atienden de inmediato porque por alguna razón ocurrió un imprevisto y las cantidades de los materiales no son entregados correctamente, hay materiales faltantes y ocasionan el retraso del pedido por entregar. Por lo que fue necesario diseñar el formato de emisión de pedido, en el cual se evidencia un mejor control de los materiales solicitados por el área.
2. La evaluación de proveedores en APOQ, no se realiza de manera rigurosa, puesto que los materiales descargados llegan en malas condiciones, reflejando ser de mala calidad, así mismo los monitoreos no son constantes, siendo un factor que incide en la logística de abastecimiento. Para ello se elaboró el formato evaluación de proveedores, en el que se detallan los factores a tener en cuenta para medir el desempeño de los proveedores. Considerada parte importante del inicio de la cadena de abastecimiento.
3. De acuerdo al análisis efectuado se observa que no se determina el tamaño de lote, no se considera la demanda de cada uno de los materiales necesarios, no se conocen los stocks disponibles. De igual manera los costos de orden y almacenamiento no se consideran siendo estos importantes para determinar el abastecimiento de materiales en almacén. Para ello se tuvo como resultado plantear la determinación del lote económico en el que incluye la demanda y los costos de orden y almacenamiento que son necesarios y fundamentales para determinar las cantidades óptimas de compra.
4. La recepción de materiales para el ingreso al almacén es inadecuada porque no siempre se registran cantidades iguales en cuanto a las emitidas y las recibidas, ya sea por motivo a que no se logran identificar las copias del documento que se tiene que contrastar, siendo

responsabilidad del encargado de recepcionar ciertos materiales. Esto hizo necesario que se elabore el formato de recepción de mercadería, que detalla la conformidad de los pedidos.

5. Al momento de evaluar el nivel de verificación, el resultado arroja un nivel regular, puesto que los materiales no se verifican en su totalidad, existen ciertas piezas que son necesarias y muchas veces llegan disconformes, en mal estado, con diferentes características a las solicitadas. La supervisión se realiza de manera general. Esta situación llevó a tener que diseñar un formato de verificación de materiales, donde se determinan los materiales aceptados y rechazados por sus características y otros factores.
6. El control de los materiales ingresados al almacén de APOQ es la parte final del proceso, se puede observar que se determina en un nivel razonable, los materiales que son ingresados si son registrados para saber las cantidades disponibles de cada material que se encuentra apto para la distribución interna, realizándose evaluaciones cualitativas, si bien es cierto no son todos los materiales que se controlaban pero si los más importantes. Para mejorar este proceso se elaboró el formato de control de materiales, no excluyendo ningún tipo de material.
7. Los modelos de formatos que se proponen para mejorar la logística de abastecimiento para el proceso del ingreso de materiales al almacén de APOQ, se establecen como una base de soporte para la empresa teniendo como objetivo crear ventaja competitiva desde la emisión de pedidos hasta contribuir a la mejor atención al cliente final. Así mismo al ejecutar la propuesta de los nuevos formatos traerá consigo beneficios para la empresa, puesto que habrán más pedidos atendidos en el tiempo establecido, satisfaciendo al cliente y generando ganancia a empresa.

VI. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda realizar coordinaciones o reuniones con los auxiliares del área de almacén y el jefe, para poder encomendar ciertas actividades que se desarrollarán, así mismo tener conocimiento de los materiales que serán necesarios para abastecer el almacén y cumplir con el requerimiento. Mantener un registro de orden de pedidos.
2. Se deben de llevar a cabo acuerdos de manera directa con los proveedores, mejorando el nivel de servicio, como también realizar evaluaciones cada 3 veces al mes, logrando que se conozcan las debilidades y/o fortalezas de aquellos proveedores con lo que se viene trabajando o sancionar con multa a quienes no cumplan con el contrato.
3. Con la finalidad de atender a los pedidos, se debería determinar la cantidad de lote económico, teniendo en cuenta la demanda constante no permitiendo que la empresa se vea en un alto riesgo de perder dinero, por motivo que se pueda demorar la entrega al cliente final y este ya no pueda aceptar el pedido porque indirectamente no cumplió con sus expectativas.
4. Se debería llevar un control de cantidades recepcionadas, registrando las órdenes de pedido, evaluando el tiempo suministro del pedido que fue ingresado al almacén, arrojando buenos resultados para tomar mejores decisiones.
5. Se debería de llevar a cabo capacitaciones al personal, brindándole conocimiento de las características que los materiales deberían tener, así mismo contribuyen a una mejor verificación y sobre todo se logrará que cada decisión se tome de la mejor manera para evitar controversias.

6. Para tener un mayor control se debería comparar constantemente el kardex con el sistema a efectos de un control eficaz de materiales con el fin de constatar la disponibilidad de algún material necesario. Así mismo tener registro de excesos y sobrantes, controlando inventarios.
7. Para implementar la propuesta de mejora de la logística de abastecimiento para el proceso de ingreso de materiales al almacén de APOQ, se debe capacitar al personal para llevar de manera eficiente la delegación de funciones y para que los clientes depositen confianza en sus colaboradores.

VII. REFERENCIAS

- Anaya, J. (2007). *Innovación y mejora de procesos logísticos: análisis, diagnóstico o implementación de sistemas logísticos*. 2da edición.
- Anaya, J. (2014) *Diagnóstico logístico, una metodología para promover mejoras competitivas*. Madrid: Esic Editorial 2014.
- Anaya, J. (2015) *Logística integral: La gestión operativa de la empresa*. 5ta edición 2015.
- Bravo, H. (2001) *Logística de Aprovisionamiento*. 2da edición.
- Bowersox, D., Closs, D. y Cooper, M. (2007). *Logística y suministros en la cadena de suministros* 2da edición.
- Basaezz, E (2012) *Rediseño de procesos para el abastecimiento y la distribución en EPISA implementos Ltda. En la Universidad de Chile. Tesis para obtener título Ingeniero Industrial de la Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas Departamento de Ingeniería Industrial*. Recuperado de: URI: <http://www.repositorio.uchile.cl/handle/2250/113081>.
- Castán, J. (2012). *La logística en la empresa: Un área estratégica para alcanzar ventajas competitivas*. Edición Pirámides, 2012.
- Del Río, C (2010) *Adquisiciones y abastecimientos*. Quinta edición 2010.
- De la Cruz, C (2014) *Propuestas de mejora en la gestión de almacenes e inventarios en la empresa molinera tropical. Tesis para optar el grado de Magister. Universidad del pacífico. Lima*. Recuperado de: URI: <http://hdl.handle.net/11354/984>
- De la Hoz, R (2010) *Propuesta para la definición de los factores que inciden en el no abastecimiento de productos no perecederos de consumo masivo en Colombia desde el proveedor de materia prima hasta el proveedor de productos. Tesis para obtener el grado académico de Magister. Universidad de la Sabana. Colombia*. Recuperado de: URI: <http://hdl.handle.net/10818/2567>

- Gómez, C (2006) *Propuesta de un modelo de gestión logística de abastecimiento internacional en las empresas grandes e importadoras de materia prima. Caso Manizales. Tesis para optar por el título de Magister. Facultad de Ciencias y Administración. Universidad Nacional de Colombia. Recuperado de <http://tesis.bdigital.unal.edu.co/1201>*
- Gómez, A (2013). *Gestión logística y Comercial. 2da edición. Madrid: editorial McGraw – Hill, 2013.*
- Guevara, M (2012) *Rediseño de operaciones logísticas para mejorar la gestión del almacén en la distribuidora comercial Álvarez Bohl S.R.L. Tesis para optar el título profesional de Ingeniero Industrial. Universidad César Vallejo. Piura.*
- Moreno, E (2011) *Propuesta de mejora de operación de un sistema de gestión de almacenes de un operador logístico. Tesis para optar el título profesional de ingeniero industrial. Universidad católica del Perú. Lima. Recuperado de URI: <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/851>.*
- Mora, L. (2012) *Indicadores de la gestión logística. 2da edición. Medellín: Editorial Acero 2012.*
- Mora, L. (2008) *Gestión logística integral: las mejores prácticas en la cadena de abastecimiento” Bogotá: E.coe Edición 2008.*
- Naquiche, T (2012) *Implementación de un modelo de gestión logístico a fin de incrementar el proceso de abastecimiento de la empresa T- Balied. Tesis para optar el título profesional en Administración. Facultad de Ciencias Empresariales. Universidad César Vallejo. Piura.*
- Pau, J (2010). *Manual de logística Integral. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.*
- Samillán, A (2006) *Mejoras en la gestión de compras, inventarios y almacenes de una pequeña empresa. Tesis para optar el título profesional de Ingeniero Industrial. Facultad de Ingeniería. Universidad de Piura. Pura. Recuperado de URI: <http://pirhua.udep.edu.pe/handle/123456789/1209>.*

Ulloa, k (2011) *Técnicas y herramientas para la gestión de abastecimiento. Tesis para optar el título profesional de ingeniero industrial. Facultad de ingeniería. Universidad católica del Perú. Lima. Recuperado de URI: <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/187>*

Valdez, F y Rodríguez, A. (2008) *Logística del aprovisionamiento: técnicas cuantitativas para su gestión. 1era ed. Lima: Editorial PUCP, 2008.*

ANEXOS

Anexo 01: Instrumentos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO – FILIAL PIURA
ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Anexo 1A: Cuestionario aplicado a los trabajadores del área de almacén

Sr. (ita) Reciba un cordial saludo, la presente encuesta tiene como objetivo conocer su opinión que es de mucha ayuda para el desarrollo de un proyecto de investigación titulado "Propuesta de mejora de la logística de abastecimiento para orientar el proceso de ingreso de materiales al almacén de la APOQ, año -2016". Lea cuidadosamente cada uno de los ítems y marca con X la respuesta que considera adecuada. Agradecemos anticipadamente su valiosa participación.

- | | |
|---|---|
| <p>1. Señale, ¿Las cantidades de los materiales son solicitadas en cantidades exactas?</p> <p>a) Siempre <input type="checkbox"/></p> <p>b) Casi siempre <input type="checkbox"/></p> <p>c) A veces <input type="checkbox"/></p> <p>d) Casi nunca <input type="checkbox"/></p> <p>e) Nunca <input type="checkbox"/></p> | <p>5. Señale si ¿Existe un seguimiento al proveedor para que cumpla con la fecha solicitada?</p> <p>a) Siempre <input type="checkbox"/></p> <p>b) Casi siempre <input type="checkbox"/></p> <p>c) A veces <input type="checkbox"/></p> <p>d) Casi nunca <input type="checkbox"/></p> <p>e) Nunca <input type="checkbox"/></p> |
| <p>2. ¿De qué manera considera usted que se elaboran los pedidos?</p> <p>a) Muy Eficiente <input type="checkbox"/></p> <p>b) Eficiente <input type="checkbox"/></p> <p>c) Regular <input type="checkbox"/></p> <p>d) Deficiente <input type="checkbox"/></p> <p>e) Muy deficiente <input type="checkbox"/></p> | <p>6. ¿Considera usted que el precio de los proveedores es razonable?</p> <p>a) Totalmente de acuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>b) De acuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>c) Ni de acuerdo ni en Desacuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>d) En desacuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>e) Totalmente en desacuerdo <input type="checkbox"/></p> |
| <p>3. ¿La empresa evalúa a los proveedores?</p> <p>a) Siempre <input type="checkbox"/></p> <p>b) Casi siempre <input type="checkbox"/></p> <p>c) A veces <input type="checkbox"/></p> <p>d) Casi nunca <input type="checkbox"/></p> <p>e) Nunca <input type="checkbox"/></p> | <p>7. Señale ¿Qué nivel considera usted el servicio brindado por los proveedores</p> <p>a) Muy Bueno <input type="checkbox"/></p> <p>b) Bueno <input type="checkbox"/></p> <p>c) Regular <input type="checkbox"/></p> <p>d) Malo <input type="checkbox"/></p> <p>e) Muy malo <input type="checkbox"/></p> |
| <p>4. Indique, ¿el proveedor cumple con la calidad requerida por la empresa?</p> <p>a) Totalmente de acuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>b) De acuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>c) Parcialmente de acuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>d) En desacuerdo <input type="checkbox"/></p> <p>e) Totalmente en desacuerdo <input type="checkbox"/></p> | |

8. Indique, ¿El nivel de compra es el necesario para los requerimientos?
- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo
9. Señale si ¿Se estima el nivel de demanda de los productos?
- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) A veces
- d) Casi nunca
- e) Nunca
10. ¿Consideran los costos de orden?
- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) A veces
- d) Casi nunca
- e) Nunca
11. ¿Considera los costos de almacenamiento?
- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) A veces
- d) Casi nunca
- e) Nunca
12. Señale el grado de conformidad de los materiales?
- a) Muy bueno
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo
- e) Muy malo
13. ¿Analizan las no conformidades exigiendo las acciones correctivas oportunas?
- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) A veces
- d) Casi nunca
- e) Nunca
14. Señale ¿En qué medida hay aceptación de los materiales por sus características?
- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) A veces
- d) Casi nunca
- e) Nunca
15. Señale, ¿En qué medida hay materiales rechazados por sus características?
- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) A veces
- d) Casi nunca
- e) Nunca
16. ¿Se controla el ingreso de materiales al almacén?
- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo
17. ¿Existen actividades que recojan el criterio de identificación y clasificación de los materiales en almacén?
- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) A veces
- d) Casi Nunca
- e) Nunca



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO – FILIAL PIURA
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Anexo

1B: Entrevista aplicada al jefe del área de Almacén

Aplicado a: Castillo Martínez Juan Manuel.
Jefe del área de Almacén.

Área: Área de Almacén.

Institución: Asociación de Pequeños Productores Orgánicos de Querecotillo

PREGUNTAS:

1. ¿Cómo se realiza la logística de abastecimiento?

Nosotros, APOQ y como encargado debo tener en los almacenes el stock necesario de cartón, fundas, etiquetas y materiales para los procesos semanales, contando con estos optamos con tener abastecimiento según los pedidos.

2. ¿Cómo se lleva a cabo el proceso de emisión de pedidos?

Se realizan mediante correos, ordenes compras hacia los proveedores, ya existe confianza con las empresas, siendo el 90% respuestas por vía correo.

3. ¿Se cotejan las unidades registradas con las pedidas?

Si, después de realizar el pedido. Hay veces que el 10% aproximado de los pedidos llegan faltando o sobrando eso varía.

4. ¿Cómo se lleva a cabo el proceso de evaluación de proveedores?

Siendo APOQ reconocida, muchos proveedores desean ingresar, pero la empresa ya cuenta con proveedores de 1 a 2 años de venir trabajando con nosotros, pero no son estables porque se pueden presentar problemas y puedan salir. Para elegir a ellos se realizan las evaluaciones, claro está que no son rigurosas dichas evaluaciones pero se tiene en cuenta los precios, calidad.

5. Precise ¿Cómo realiza la negociación con los proveedores?

Prácticamente una evaluación de los precios, si este se encuentra en las condiciones necesarias para abastecernos con los materiales requeridos. Se fija un contrato previo con las condiciones que beneficien ambas partes.

6. ¿Qué técnica emplea para calcular el lote de compra?

En cuanto a la evaluación de los precios que es lo primero que se tiene en cuenta. Ahora respecto a la demanda se evalúa también la oferta, se tiene relación de la cantidad de producto que será exportado para poder analizar cuanto va a ser la cantidad de pedidos.

7. ¿Las órdenes de compra son realizadas anticipadamente?

Claro, al momento de abastecernos en materiales para responder a los contenedores, en caso hayan demoras de entrega es ahí donde se recurre a otro proveedor para poder cumplir en el tiempo con la demanda.

8. ¿Cómo se realiza el proceso de recepción de almacén?

En primer lugar, se realizan las coordinaciones para saber con exactitud cuándo y a qué hora estará el pedido dentro de la empresa preparando el espacio adecuado y sea cubierto por el material entrante evitando que el material que llegue se exponga a los daños. Pero aun así el espacio no es favorable.

9. Usted. ¿Brinda instrucciones a sus auxiliares para la carga y descarga de materiales?

Si, a los 3 principales encargado de información, programación de materiales para el proceso del siguiente día, contándolo, verificar direcciones de la empresa evitando confusiones, ellos ya tienen conocimiento. Instrucciones de cómo se debe recepcionar, si coincide el fondo de las cajas con las tapas, siendo estas exigencias del cliente final.

10. ¿Qué problema detecta en el proceso actual de recepción de almacén?

Se están teniendo problemas en poco %, en cuando a la revisión de guía de materiales con la cantidad que ingresa, mayormente llegan faltando y a esto no se le puede dar conformidad de pedidos,

11. ¿Cree usted que los procedimientos actuales de abastecimiento son los adecuados para la empresa?

Bueno aquí existe el problema del tamaño del almacén por que al principio no se preveía a la cantidad de clientes que hoy en día se atienden. Son 20 contenedores que salen semanal y el almacén no se abastece, dejando materiales expuestos a los daños.

12. ¿Las órdenes de compra de los materiales se realizan en tiempo oportuno?

Si, al momento de revisar los stock, se manejan en lote en caso ya se esté consumiendo 1 se apura a la empresa para que ya esté llegando el siguiente teniendo stock necesario para no impedir la producción y en caso suceda se le toma prestado a otras instituciones para podernos cubrir ese día y al proveedor se le apura.

13. ¿Qué % promedio considera usted que se da en los materiales aceptados y rechazados por sus características?

Es muy poco, hay veces que los materiales llegan fallados y este es apartado, en cuanto a etiquetas que llegan despintadas, cartulinas mal cortadas, como solución a esta se le envía un correo al proveedor correspondiente para que pueda reenviar el material correcto.

14. Existe un procedimiento para el tratamiento de productos no conformes?

Los materiales rechazados son reenviados a los proveedores previo aviso.

15. ¿Están definidos los criterios de aceptación y rechazo de materiales?

Claro, con el proveedor existe un acuerdo previo que en caso lleguen materiales faltantes ellos si se hacen responsables de brindar lo mejor y serán reenviados sin ningún problema.

16. ¿Cómo se controlan los materiales existentes en el almacén?

Se realizan conteos quincenales, para saber a cuantos contenedores se abastecerán y mediante el kardex controla si hay materiales para abastecer a ellos y en caso no lo haya ya se toman las medidas necesarias.

17. ¿El almacén es apropiado para la conservación de materiales?

El que se tiene sí, pero es pequeño. Se ha planteado contar con uno más amplio más adelante ya que no deberían haber materiales expuestos a los robos, deterioros.

18. ¿Las áreas de almacenamiento y disposición se encuentran debidamente señalizadas?

Sí, es obligación de cada almacén, habiendo 3 diferentes almacenes, uno de químicos y otros donde se ubican los materiales de embalajes y otro de cartones, se encuentran señalizadas. En el almacén de químicos tienen sus reglas para poder ingresar.

19. ¿Qué sistema de control emplea para los productos que ingresan al almacén?

El registro, el conteo del material que ingresa y es llevado al kardex evitando que haya productos faltantes.

20. ¿Realizan actividades de inspección para verificar el cumplimiento de los requisitos de los materiales ingresados?

Sí, es actividad de los encargados de almacén, la auxiliar previa coordinación, ya que el único responsable es mi persona para inspecciones.

**21. ¿Cuáles son los problemas más frecuentes en el área de almacén?
¿Podrían mejorar?**

En el caso de los espacios del almacén, se ha planteado establecer uno más amplio, para poder brindarles seguridad a los materiales y no tenerlos tan expuestos.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO – FILIAL PIURA

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Anexo 1C: Informe de la guía de entrevista

Esta entrevista que se llevó a cabo, fue aplicada al jefe del área de almacén de la asociación de pequeños productores orgánicos de Querecotillo. El presente instrumento tuvo como principal objetivo conocer las opiniones más fundamentadas del jefe con relación a las diferentes actividades que se realizan al momento de atender un pedido y los procedimientos que se llevan a cabo dentro de esta área.

En primer lugar lo que el jefe de área manifestaba, es que APOQ si se muestra con pequeños problemas, que a la larga traen consecuencias no medibles. Es por ello que el jefe aceptaba las debilidades que muestra la asociación y en base a ello expresaba que desde ya la empresa debería contar con stocks necesarios para llevar a cabo los procesos semanales, desatacando que las órdenes de compra se realizan en un 90% por vía correo, pues no se muestra una coordinación confiada entre proveedores y la empresa.

Reconoció que en cuanto a las cantidades solicitadas, existe un 10% más o menos, al momento de tener conformidad con los materiales. Es decir hay veces que un 10% llega faltante o sobrante, lo cual hace que ellos realicen un conteo hasta que se llegue a la conformidad tanto de los proveedores como de la empresa en la cantidad de materiales ingresados.

Al momento de evaluar a los proveedores, existen ya estables, de los cuales no son constantes las evaluaciones pero si tienen en cuenta los problemas que algún momento pueden presentar. Al encargado de almacén le presentan oportunidades de ingresar nuevos proveedores de los cuales evalúan los precios en los que ofrecen los productos necesarios, revisando la calidad, la variedad, teniendo garantía y es aquí donde empieza a comparar si es un buen proveedor o no.

Por otra parte manifestó que el proceso de recepción es coordinado anticipadamente en cuanto a la fecha de llegada, preparándose los espacios para que sea cubierto por los materiales llegados. Teniendo el apoyo de 3 personas encargados tanto en información y programaciones de materiales para los días de procesos. Así mismo es aquí donde se lleva a cabo la verificación de dirección de la empresa, para evitar problemas, verificaciones de la forma de las cajas, tanto el fondo debería coincidir con las tapas. Culminado este proceso, se da conformidad a los materiales entrantes. Las evidencias demuestran lo contrario, pues no se realiza la recepción adecuada, existen demoras de los materiales, no llegando en fechas exactas.

El jefe de almacén se ha dado cuenta también que los problemas no suelen ser de los proveedores al momento de abastecer, sino también de los encargados de descargar los materiales, trabajadores de los proveedores, porque sucede que la cantidad que mandaron no es la misma que ingresaron al almacén, siendo descuido por parte de los trabajadores y esto se puede tomar como falta de capacitación a ellos o poca responsabilidad.

Aparte de lo ya establecido existe también el problema del almacén al momento de abastecerse porque el espacio no es el adecuado, ya que hay materiales que se encuentran fuera de seguridad, no previendo que puedan haber lluvias y provoquen daños a estos. Efectivamente se observa lo manifestado, los materiales se encuentran fuera de área, al momento que descargan no son ingresados inmediatamente, ya sea por el espacio o porque también no se coordinó aquel ingreso y este se expone a diferentes riesgos.

El porcentaje de materiales rechazados está en un 20% siendo apartado, ya sea porque llegan en mal estado, mal cortados, faltantes y como solución prevista en un contrato ante estas situaciones se le hace conocer al proveedor y este es el encargado de recogerlo y enviar el correspondiente en mejores condiciones.

Para finalizar, estos resultados servirán como ayuda para poder dar solución a los problemas presentados, proponiendo formatos formales en beneficio para la empresa al momento de ingresar materiales al almacén y al mismo tiempo como sugerencia a exponer es que el espacio de almacén debería ser más amplio, que cubra la seguridad de todos los materiales, evitando robos y deterioros.

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO – FILIAL PIURA****ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN****Anexo 1D: Guía de observación**

PREGUNTAS		SI	NO
1	Los materiales se encuentran ordenados en cada sección dentro del almacén.		X
2	Se comprueban las existencias pedidas en cuanto a números		X
3	Los materiales son requeridos de inmediato a los proveedores		X
4	Los materiales llegan en las fechas solicitadas	X	
5	Se solicitan los materiales en la cantidad exacta	X	
6	Los pedidos se realizan teniendo en cuenta los stock de materiales		X
7	Verifican entradas y salidas de los productos, materiales solicitados		X
8	Cada material se ubica en su respectivo lugar, según su clasificación, espacios.		X
9	La cantidad del producto recibido coincide con el de la factura de compra		X
10	Las decisiones son tomadas de inmediato al momento de alguna insatisfacción	X	
11	Se emplea algún programa de mejora continua en el almacén		X
12	Los materiales son encontrados con facilidad	X	
13	Existe una verificación constante de los materiales recibidos		X
14	Existe documentación que acredite la recepción de los materiales		X
15	Por lo general los materiales son de la calidad solicitada	X	
16	Hay políticas y procedimientos documentados en el área de almacén	X	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO – FILIAL PIURA

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Anexo 1E: Informe de la guía de observación

El presente método de observación, fue aplicado al área de almacén, dentro de la Asociación de Pequeños Productores Orgánicos de Querecotillo. En la presente guía se inspeccionaron a los auxiliares de la empresa con el propósito de conocer la logística de abastecimiento y los procedimientos que consideran al momento que ingresan materiales al almacén, con el fin de hacer un análisis de la guía de observación.

3.3.1 Cantidad de materiales ingresados en el almacén de la APOQ.

El proceso del ingreso de los materiales se percibe como malo por parte de los trabajadores del área. Partiendo desde la forma en como solicitan los pedidos hasta que realizan el ingreso. Se puede afirmar que los materiales que se solicitan no son los mismos que ingresan, hay productos faltantes, dañados, no conformes. Dentro del área por parte de los encargados no se comprueban las existencias pedidas en cuanto a números, no se logra detectar si la falla del conteo parte de los proveedores o de los auxiliares.

Además se descubrió que no existe una verificación constante de los materiales recibidos, no hay especificaciones de productos faltantes o sobrantes, partiendo desde el mismo motivo que dentro de este proceso no existe documentación que acredite dicha recepción de materiales.

3.3.2 Materiales aceptados por sus características en el proceso de ingreso de materiales al almacén de la APOQ.

En cuanto a los materiales aceptados, se puede observar que no siempre los materiales son ubicados en su respectivo lugar, ya sea por su clasificación, espacios. Esto trae consecuencias para la empresa porque al momento de adquirir materiales no se encuentran con facilidad, así mismo no son registrados en los conteos que realizan.

Por otro lado, se divisó que es el jefe quien no brinda las instrucciones necesarias para con sus auxiliares al momento de recepcionar los materiales, no hay verificación del estado de estos, no se observan si los productos llegan dañados, mal cortados o no coincidentes con las demás piezas. Al ocasionar este tipo de problemas conlleva a que haya demora en cuanto a los materiales por entregar para la producción.

Para finalizar, estos resultados servirán para promover la logística de abastecimiento, proponiendo formatos como herramientas que permitan llevar a cabo los procesos, con la finalidad de poder ofrecer un mejor producto a los clientes y atender a ellos en menor tiempo posible, satisfaciéndolos, así mismo para que exista una mejor coordinación entre los colaboradores, y que de esta manera se pueda cumplir con los objetivos planteados.

Anexo 2A: Validaciones



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Freddy Castillo P. con DNI N° 0284237 Doctor
 en Ciencias Administrativas
 N° ANR: de profesión U.C. en Administración
 desempeñándome actualmente como Docente
 en U.C.V. Piura.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del instrumento: Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario Para los trabajadores del área de almacén de APOQ.	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					✓
2. Objetividad					✓
3. Actualidad					✓
4. Organización					✓
5. Suficiencia					✓
6. Intencionalidad					✓
7. Consistencia					✓
8. Coherencia					✓
9. Metodología					✓

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 17 días del mes de Septiembre del Dos mil Dieciséis.

Dr. :
 DNI :
 Especialidad :
 CLAD :
 E-mail :

Freddy Castillo P.
0284237
Administración
N° 0843
fcastillo2073@hotmail.com

ACADEMIA DE DOCTORES DEL PERU

 Dr. Freddy Castillo P.
 MIEMBRO TITULAR



“Propuesta de mejora de la logística de abastecimiento para orientar el proceso del ingreso de materiales al almacén de la APOQ, provincia de Sullana, año - 2016”

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: Cuestionario

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20					Regular 21 - 40					Buena 41 - 60					Muy Buena 61 - 80					Excelente 81 - 100					OBSERVACIONES
		0	5	10	15	20	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	100				
ASPECTOS DE VALIDACION																											
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																						95				
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																						95				
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																						95				
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																						95				
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																						95				

ACADEMIA DE INVESTIGACIONES DEL PERU
 Dr. Freddy Castillo Palacios
 MIEMBRO TITULAR

6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																						95	
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación																						95	
8. Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																						95	
9. Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																						95	

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Piura, 17 de Septiembre de 2016.

Dr. Freddy Castillo Palacios
 DNI: 028 42237
 Nº colegiatura CLADN° 0843
 Teléfono: 969 584069
 E-mail: fcastillo1973@hotmail.com



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo VICTOR ENRIQUE CRISANTO PALACIOS con DNI N° 026 00232 Doctor
 en ADMINISTRACION
 N° ANR: A.D.13.92229 de profesión ING. INDUSTRIAL
 desempeñándome actualmente como DOCENTE
 en UNIVERSIDAD NACIONAL DE PIURA

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del instrumento: Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario Para los trabajadores del área de almacén de APOQ.	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				/	
2. Objetividad				/	
3. Actualidad				/	
4. Organización				/	
5. Suficiencia				/	
6. Intencionalidad				/	
7. Consistencia				/	
8. Coherencia				/	
9. Metodología				/	

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 17 días del mes de Septiembre del Dos mil Dieciséis.

Dr. : VICTOR ENRIQUE CRISANTO PALACIOS
 DNI : 026 00232
 Especialidad : LOGISTICA Y OPERACIONES
 CLAD : 49220
 E-mail : ggcrisanto@hotmail.com



“Propuesta de mejora de la logística de abastecimiento para orientar el proceso del ingreso de materiales al almacén de la APOQ, provincia de Sullana, año - 2016”

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: Cuestionario

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0-5	6-10	11-15	16-20	21-25	26-30	31-35	36-40	41-45	46-50	51-55	56-60	61-65	66-70	71-75	76-80	81-85	86-90	91-95	96-100	
ASPECTOS DE VALIDACION																						
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																					
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																					
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																					
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																					
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																					

Real

6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																				
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación																				
8. Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																				
9. Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																				

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Piura, 17 de Septiembre de 2016.

Dr.: VÍCTOR ENRIQUE CRISANTO PALACIOS
 DNI: 02600232
 CLAD: 49220
 Teléfono: 322700
 E-mail: qqcrisanto@hotmail.com



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, VICTOR HUGO RAMIREZ ORDINOLA con DNI N° 02876082 Doctor
 en ADMINISTRACION.
 N° ANR: A01130299 de profesión ING. INDUSTRIAL
 desempeñándome actualmente como DOCENTE
 en UNIVERSIDAD NACIONAL DE PIURA

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del instrumento: Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario Para los trabajadores del área de almacén de APOQ.	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					✓
2. Objetividad					✓
3. Actualidad					✓
4. Organización					✓
5. Suficiencia					✓
6. Intencionalidad					✓
7. Consistencia					✓
8. Coherencia					✓
9. Metodología					✓

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 17 días del mes de Septiembre del Dos mil Dieciséis.

Dr. Victor Hugo Ramirez Ordinola
 C.I.P. 22178

Dr. : VICTOR HUGO RAMIREZ ORDINOLA
 DNI : 02876082
 Especialidad : ING. IND. - LOGISTICA - OPERACIONES
 CLAD : 22178.
 E-mail : vramirez@hotmail.com



“Propuesta de mejora de la logística de abastecimiento para orientar el proceso del ingreso de materiales al almacén de la APOQ, provincia de Sullana, año - 2016”

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: Cuestionario

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20					Regular 21 - 40					Buena 41 - 60					Muy Buena 61 - 80					Excelente 81 - 100					OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96						
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100						
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																				97						
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																				96						
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																				98						
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																				97						
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																				96						

m-a

6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																				96	
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación																				98	
8. Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																				97	
9. Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																				96	

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Piura, 17 de Septiembre de 2016.

m-a

Dr. Victor Hugo Ramirez Ordóñez
C.I.P. 22178

Dr.: Victor Hugo Ramirez Ordóñez
DNI: 02876082
Nº colegiatura 22178.
Teléfono: 949878930
E-mail: v_ramirez@hotmail.com

Anexo 2B: Confiabilidad

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	FORMATO DE REGISTRO DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO	ÁREA DE INVESTIGACIÓN
---	---	-----------------------

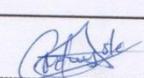
I. DATOS INFORMATIVOS

1.1. ESTUDIANTE	:	Carreño Infante Melanny Steyci
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	:	Propuesta de mejora de la logística de abastecimiento para orientar el proceso de ingreso de materiales al almacén de APOQ, provincia de Sullana – año 2016.
1.3. ESCUELA PROFESIONAL	:	Administración
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar)	:	Cuestionario
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO	:	KR-20 kuder Richardson ()
	:	Alfa de Cronbach. (X)
1.6. FECHA DE APLICACIÓN	:	27-09-2016
1.7. MUESTRA APLICADA	:	15

II. CONFIABILIDAD

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	0.861
------------------------------------	-------

III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (ítems iniciales, ítems mejorados, eliminados, etc.)


 Estudiante: Carreño Infante Melanny Steyci
 DNI : 76902909


 Docente : Mariela L. Godova Espinoza

Oficina de Investigación UCV Piura -2016

Informe sobre la confiabilidad para el cálculo del coeficiente de Alfa de Cronbach

Se ha elaborado un cuestionario de una *muestra piloto* de 15 encuestas, de la investigación denominada: **"PROPUESTA DE MEJORA DE LA LOGISTICA DE ABASTECIMIENTO PARA ORIENTAR EL PROCESO DE INGRESO DE MATERIALES AL ALMACEN DE APOQ, PROVINCIA DE SULLANA- AÑO 2016"**.

Los datos de las encuestas fueron tabulados y llenados en el software estadístico SPSS 21.0. Los resultados obtenidos fueron los siguientes:

Tabla N° 1: Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
0,861	,861	17

Fuente: Elaboración propia sacado del SPSS 21.0

Por lo tanto, se demuestra que la escala del *Alfa de Cronbach es 0.861*. Lo que significa que existe confiabilidad del instrumento.


MARIELA L. CORDOVA ESPINOZA
LIC. EN ESTADISTICA
COESPE 676

Anexo 03: Resultados Complementarios

Tabla 8. Materiales solicitados en cantidades exactas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A veces	4	26,7	26,7	26,7
	Casi Siempre	6	40,0	40,0	66,7
	Siempre	5	33,3	33,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores del área de almacén

Respectivamente a la cantidad de materiales solicitados en cantidades exactas, se observa Casi Siempre con un 40 % y a veces con un 26.7 % centralizando un 66.7 %. Siendo este un nivel medio de abastecimiento en cuanto a pedidos en cantidades.

La emisión de pedidos juega un papel muy importante al momento de atender adecuadamente a un cliente. En base a los resultados obtenidos casi siempre se logra atender aquellos pedidos, por falta de materiales necesarios lo cual significa que ocurre un deficiente o ruptura de stocks, ya sea porque no se tiene información de los materiales que se necesitan a tiempo, influye también la responsabilidad del encargado no especificando cantidades, no manejando un procedimiento documentado. Lo mismo afirma el jefe de almacén que no hay suficiente stocks de materiales que se requieren para las producciones y esto al momento de volver a pedir al proveedor demanda de regular tiempo.

Tabla 9. Cumplimiento de calidad requerida

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	En desacuerdo	5	33,3	33,3	33,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	46,7	46,7	80,0
	De acuerdo	3	20,0	20,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores del área de almacén

El estudio deja en claro que la calidad por parte de los proveedores está en nivel bajo con un 46.7% quienes se muestran indecisos con la calidad y un 33.3% se encuentra en desacuerdo. Siendo la calidad otro de los principales criterios a tomar en cuenta al momento de evaluar un proveedor.

Los proveedores son quienes proporcionan a las empresas los materiales necesarios para los diferentes procesos que se llevan a cabo, siempre teniendo en cuenta que la calidad va de la mano con el precio, conociendo sus atributos, sus características, su durabilidad. En APOQ no se muestran de acuerdo con la calidad brindada siendo este un desafío para los proveedores, las cuales deben encontrar un modo de mejorar la calidad de sus productos y servicios.

Tabla 10. Seguimiento al proveedor

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi nunca	3	20,0	20,0	20,0
	A veces	9	60,0	60,0	80,0
	Casi siempre	3	20,0	20,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores del área de almacén

En cuanto al seguimiento a los proveedores para que cumplan con el pedido a tiempo, los resultados muestran que un 60% es a veces y un 20% casi nunca, centralizado en un 80% no favorable para la empresa.

Que los materiales se encuentren dispuestos de inmediato para atender los pedidos es un punto de mucha importancia, las evidencias indican que no siempre hay monitoreo a los proveedores para que puedan contar con el material necesario a tiempo, existen demoras al momento de la entrega, porque no se encuentran programados los pedidos, la dificultad que el material solicitado no se encuentra con facilidad o sea escaso y esto conlleva a que haya demora de entrega.

Tabla 11. Precio de los proveedores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	En desacuerdo	7	46,7	46,7	46,7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	53,3	53,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario elaborado a los trabajadores del área de almacén

En lo que respecta al precio que brindan los proveedores, el 53.3% se muestra indeciso con estos y un 46.7% en desacuerdo. Considerado un nivel bajo de aceptación de precios a los proveedores.

Para una mejor toma de decisiones, los precios deberían ser razonables, ajustados a lo que dispone la empresa para cumplir con lo que se solicita. Claro está que existe desacuerdo entre proveedor y empresa para establecer los precios de los materiales. Tener un precio bajo en la gran mayoría de los casos es sinónimo de mala calidad, como se puede evidenciar no es la óptima para las producciones, entonces no se tiene mayor respaldo de los beneficios.

Tabla 12. Nivel de servicio brindado por los proveedores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Malo	4	26,7	26,7	26,7
	Regular	9	60,0	60,0	86,7
	Bueno	2	13,3	13,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores del área de almacén

Los resultados de la tabla anterior dan cuenta que para el 60% el servicio brindado es regular, así mismo un 26.7% manifiesta lo malo que es este para la empresa. Se asigna que se encuentra en un nivel medio regular. Para contar con un buen proveedor parte desde la elección y evaluación adecuada, como en este caso cada paso viene de la mano, es decir si no existen evaluaciones mucho menos será buena la calidad, precio y servicio. Evidentemente no se analiza si el proveedor puede o no ocasionar inconvenientes o la formalidad de responder ante cualquier reclamo e incluso las garantías que el proveedor pueda brindar no son evaluadas dentro de la empresa.

Tabla 13. Estimación de demanda de los productos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A veces	3	20,0	20,0	20,0
	Casi siempre	7	46,7	46,7	66,7
	Siempre	5	33,3	33,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores del área de almacén

Los resultados de la tabla muestran que casi siempre con un 46.7% estiman la demanda, así mismo un 33.3% consideran que siempre es tomado en cuenta este punto ya que esta define el nivel de ingreso de clientes y la preferencia que tienen al consumir productos que exporta

dicha empresa. Se considera como primer paso la estimación de la demanda de los productos, porque esta determina si el negocio es factible o no. Claro está que en la asociación capta gran cantidad de clientes extranjeros, es por ello que tienen en cuenta la estimación de la demanda, teniendo respaldo inmediato de compra es decir está basado en los ingresos presentes del consumidor.

Tabla 14. Costo de almacenamiento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	1	6,7	6,7	6,7
	Casi nunca	11	73,3	73,3	80,0
	A veces	3	20,0	20,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores del área de almacén

Los resultados de la tabla anterior muestran que casi nunca con un 73.3% no se consideran los costos de almacenamiento, así mismo el 20 % afirma que es a veces, mostrándose indecisos.

Lo que implica mantener un almacén abastecido de materiales es que estos deberían estar en cuidados, ubicándolos en determinados espacios y mantenerlos para evitar su deterioro, así mismo costear los materiales sin movimiento. Claro está que la asociación no lleva a cabo este tipo de procesos, ya que siempre los materiales ingresados solo se colocan en su lugar y en caso hayan otros sin espacio son colocados en cualquier lado, sin cuidarlos ni protegerlos, lo que significa que costaría volver a pedir ese material al proveedor.

Tabla 15. Costo de orden

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	4	26,7	26,7	26,7
	Casi nunca	8	53,3	53,3	80,0
	A veces	3	20,0	20,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores del área de almacén

En lo que respecta a los costos de orden se conoce que casi nunca con un 53.3% son considerados. Así mismo 26% quienes manifiestan que nunca tienen en cuenta estos costos. De los cuales son estos los que

registran y analizan los costos de los materiales pero no son tomados en cuenta. En lo referente, se demuestra que la asociación no le da mayor énfasis al control y evaluación de los costos, no se conoce la pérdida que ocasionan los productos dañados, los que llegan en mal estado, es decir no hay revisión adecuada de entradas y salidas de materiales para reducir desperdicios. No existe interés por manejar los costos que son generados al ingresar material al almacén, costos de transporte exclusivamente para el pedido. Por lo tanto estas medidas deben ser necesarias a fin de ser competitivo tanto en el mercado interno, frente a las importaciones y también en el mercado exterior.

Tabla 16. No conformidades de los materiales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A veces	10	66,7	66,7	66,7
	Casi siempre	5	33,3	33,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores del área de almacén

En la tabla 16 según los resultado obtenidos, se muestra el 66.7% que es a veces que se da la inconformidad de los pedidos, como también el 33.3% quienes consideran que casi siempre existen pedidos no conformes ya sean por diferentes factores. Se estima que cuando existen inconformidades en los materiales, es porque no se están cumpliendo con las promesas establecidas para con la empresa, es decir los proveedores no están rindiendo con la calidad o con las expectativas que la empresa consideraba. Para ello hay encargado de tener en cuenta estos productos, quienes toman la decisión si el material se reclasifica o se repara. Sin embargo en la entrevista, es el jefe de almacén quien determina en que momentos los materiales son devueltos por la no conformidad de estos, ya sea porque presentan características diferentes a las requeridas, hay veces que los materiales llegan rotos, cajas incompletas entre otros, siendo motivo para que no ingresen al almacén esperando que el proveedor responda con ese pedido.

Tabla 17. Materiales rechazados por sus características

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi nunca	2	13,3	13,3	13,3
	A veces	10	66,7	66,7	80,0
	Casi siempre	3	20,0	20,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores del área del almacén

Como se puede observar en el resultado de la tabla anterior referente a los materiales rechazados el 66.7% afirma que a veces es cuando ocurre esto, así mismo un 20% manifiesta que casi siempre. Trae consigo que las verificaciones de materiales no se están realizando de la mejor manera. En la empresa existen rechazos de aquellos materiales que no cuentan con las características que se le solicitó al proveedor, especificaciones no adecuadas, como también por vencimiento o por calidad del producto. En consecuente ocasiona la demora de atender a los pedidos porque se tendría que esperar la devolución de dichos materiales y que puedan ser reenviados a la empresa como nuevo pedido.

Tabla 18. Identificación y clasificación de los materiales en almacén

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A veces	4	26,7	26,7	26,7
	Casi siempre	8	53,3	53,3	80,0
	Siempre	3	20,0	20,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores del área de almacén

En los resultados de la tabla anterior queda en claro que el 53.3% afirma que casi siempre se da la identificación y clasificación de materiales. Por otro lado el 26.7% manifiesta que es a veces cuando se toman en cuenta estos criterios. Calificándose como una actividad buena regular.

Está en la parte final de todo un proceso de selección y evaluación de cada material que ingresa al almacén, su actividad consiste en retirar los bienes de su ubicación y colocarlos en el lugar destinado para el despacho y posterior entrega a los destinatarios. Incluye los movimientos necesarios referidos al embalaje y manipulación de los materiales de manera adecuada y oportuna.

Anexo 04: Matriz de Consistencia

Título	Problema General	Objetivo General	Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Definición operacional	Indicadores	Técnicas	Instrumento
Propuesta de mejora de la logística de abastecimiento para el proceso del ingreso de materiales al almacén de la APOQ, provincia de Sullana - año 2016.	¿De qué manera una propuesta de logística de abastecimiento puede mejorar el proceso del ingreso de materiales al almacén de la APOQ, provincia de Sullana - año 2016?	Diseñar una propuesta de mejora de la logística de abastecimiento para el proceso de ingreso de materiales al almacén de la APOQ, provincia de Sullana - año 2016.	Variable 1: Logística de Abastecimiento	Se ocupa del proceso de adquisición de productos que pueden ser materias primas, materiales, partes, piezas, etc. Desde los proveedores hasta la recepción de almacén. Esta logística se tiene en cuenta un conjunto de decisiones que pueden contribuir al logro de un eficiente y eficaz funcionamiento del proceso, abarcando los procedimientos de emisión de pedidos, evaluación, selección de proveedores y recepción en almacén. (Valdez y Rodríguez, 2008).	Emisión de pedidos	La dimensión "Emisión de pedidos" se medirá con la técnica de la encuesta teniendo como instrumento el cuestionario elaborado para los trabajadores del almacén de APOQ; así también con la técnica de entrevista al jefe del área de logística.	Número de pedidos atendidos	Encuesta	Cuestionario de preguntas
								Entrevista	Guía de entrevista
							Número de pedidos no atendidos	Encuesta	Cuestionarios de preguntas
								Entrevista	Guía de entrevista
					Evaluación de proveedores	La dimensión "Evaluación de proveedores" se medirá con la técnica de encuesta dirigida a los trabajadores de almacén de APOQ; así mismo la técnica de la entrevista al jefe de del área de almacén.	Tiempo de llegada de materiales	Encuesta	Cuestionario de preguntas
								Entrevista	Guía de entrevista
							Precio de materiales	Encuesta	Cuestionario de preguntas
								Entrevista	Guía de entrevista
							Calidad de materiales	Encuesta	Cuestionario de preguntas
								Entrevista	Guía de Entrevista
					Servicio de proveedor	Encuesta	Cuestionario de preguntas		
						Entrevista	Guía de entrevista		
Lote Económico	La dimensión "Lote económico" se medirá con la técnica de encuesta dirigida a los trabajadores del almacén de APOQ; así mismo una entrevista al jefe de almacén.	Cantidad de compra	Encuesta	Cuestionario de preguntas					
			Entrevista	Guía de entrevista					
		Demanda	Encuesta	Cuestionario de preguntas					
			Entrevista	Guía de entrevista					
		Costos	Encuesta	Cuestionario de preguntas					
			Entrevista	Guía de entrevista					

			Variable 2: Proceso de ingreso de materiales al almacén	Es la práctica de los principios del buen funcionamiento de los flujos internos de almacén y de los materiales, cumpliendo las diversas funciones que se dan desde la adquisición de bienes hasta la perfecta distribución interna de materiales. (Anaya, 2007).	Recepción en almacén	La dimensión "Recepción en almacén, se medirá con la técnica de la encuesta dirigida a los trabajadores de la empresa APOQ; así mismo una entrevista al jefe de almacén.	Número de materiales conformes o inconformes	Encuesta	Cuestionario de preguntas
		Entrevista						Guía de entrevista	
		Verificación			La dimensión "Verificación" se medirá con la técnica de encuesta, aplicando como instrumento un cuestionario de preguntas; así mismo una entrevista dirigida al jefe del área de almacén.	Número de materiales aceptados por sus características	Encuesta	Cuestionario de preguntas	
							Entrevista	Guía de entrevista	
		Control			La dimensión de "Control" se medirá con la técnica de encuesta, aplicando como instrumento un Cuestionario de preguntas; así mismo una entrevista dirigida al jefe del área de almacén.	Número de materiales rechazados por sus características	Encuesta	Cuestionario de preguntas	
							Entrevista	Guía de entrevista	
		Control			La dimensión de "Control" se medirá con la técnica de encuesta, aplicando como instrumento un Cuestionario de preguntas; así mismo una entrevista dirigida al jefe del área de almacén.	Número de materiales ingresados al almacén	Encuesta	Cuestionario de preguntas	
							Entrevista	Guía de entrevista	

Problema específico 1	Objetivo específico 1
¿Qué nivel de emisión de pedidos existe en la logística de abastecimiento para orientar el proceso de ingreso de materiales al almacén de la Asociación de Pequeños Productores Orgánicos de Querecotillo, provincia de Sullana – año 2016?	Evaluar el nivel de emisión de los pedidos en la logística de abastecimiento de la Asociación de Pequeños Productores Orgánicos de Querecotillo, provincia de Sullana – año 2016-
Problema específico 2	Objetivo específico 2
¿Cómo es la evaluación de los proveedores en la logística de abastecimiento para el proceso de ingreso de materiales al almacén de la Asociación de Pequeños Productores Orgánicos de Querecotillo, provincia de Sullana – año 2016?	Evaluar a los proveedores según la incidencia en los factores influyentes en la logística de abastecimiento de la Asociación de Pequeños Productores Orgánicos de Sullana – año 2016.
Problema específico 3	Objetivo específico 3
¿Cuál es el tamaño de lote en la logística de abastecimiento para el proceso de ingreso de materiales al almacén de la Asociación de Pequeños Productores Orgánicos de Querecotillo, provincia de Sullana – año 2016?	Determinar el tamaño de lote en la logística de abastecimiento de la Asociación de Pequeños Productores Orgánicos de Querecotillo, provincia de Sullana- año 2016.
Problema específico 4	Objetivo específico 4
¿Qué características presentan los materiales conformes o inconformes en el proceso de ingreso de materiales al almacén en la Asociación de Pequeños Productores Orgánicos de Querecotillo, provincia de Sullana – año 2016?	Evaluar la recepción en el proceso de ingreso de materiales al almacén de la APOQ, provincia de Sullana – año 2016.

Problema específico 5	Objetivo específico 5
¿Qué nivel de aceptación tienen los materiales según sus características en el procesos de ingreso de materiales al almacén de la Asociación de Pequeños Productores Orgánicos de Querecotillo, provincia de Sullana – año 2016	Evaluar el nivel de verificación de los materiales según sus características en el proceso de ingreso de materiales al almacén de la Asociación de Pequeños Productores Orgánicos de Querecotillo, provincia de Sullana – año 2016.
Problema específico 6	Objetivo específico 6
¿Cuál es la cantidad de materiales ingresados al almacén de la APOQ, provincia de Sullana – año 2016?	Determinar el control de materiales ingresados en el almacén de la Asociación de Pequeños Productores Orgánicos de Querecotillo, provincia de Sullana – año 2016.

Anexo 05: Matriz de instrumentos

						INSTRUMENTO A	
Problema	Objetivo	Variabes	Indicadores		Técnica/ Instrumento	Nº de ítems	Ítems
¿De qué manera una propuesta de la logística de abastecimiento puede mejorar el proceso de ingreso de materiales al almacén de la Asociación de pequeños productores orgánicos de Querecotillo, provincia de Sullana – año 2016?	Diseñar una propuesta de mejora de la logística de abastecimiento para el proceso de ingreso de materiales al almacén de la Asociación de pequeños productores orgánicos de Querecotillo, provincia de Sullana – año 2016.	Variable 1: Logística de abastecimiento	X1.1	Número de pedidos atendidos	Encuesta /Cuestionario	2	¿Las cantidades de los materiales son solicitadas en cantidades exactas? ¿De qué manera considera usted que se elaboran los pedidos?
			X1.2	Número de pedidos no atendidos			
			X2.1	Tiempo de llegada de materiales	Encuesta /Cuestionario	5	¿La empresa evalúa a los proveedores? ¿El proveedor cumple con la calidad requerida por la empresa? ¿Existe seguimiento al proveedor para que cumpla con la fecha solicitada? ¿Considera usted que los precios de los proveedores es razonable? ¿Qué nivel considera usted el servicio brindado por los proveedores?
			X2.2	Precio de materiales			
			X2.3	Calidad de materiales			
			X2.4	Servicio de proveedor			
			X3.1	Cantidad de compra	Encuesta /Cuestionario	4	¿El nivel de compra es el necesario para los requerimientos? ¿Se estima el nivel de demanda de los productos? ¿Considera los costos de orden? ¿Considera los costos de almacenamiento?
			X3.2	Demanda			
		X3.3	Costos				
		Variable 2: Proceso del ingreso de materiales al almacén	Y1.1	Número de materiales conformes	Encuesta /Cuestionario	2	¿Señale el grado de conformidad de los materiales? ¿Analizan las no conformidades exigiendo las acciones correctivas oportunas?
			Y1.2	Número de materiales no conformes			
			Y2.1	Número de materiales aceptados por sus características	Encuesta /Cuestionario	2	¿En qué medida hay aceptación de materiales por sus características? ¿En qué medida hay materiales rechazados por sus características?
			Y2.2	Número de materiales no aceptados por sus características			
Y.31	Número de materiales ingresados en el almacén		Encuesta /Cuestionario	2	¿Se controla el ingreso de materiales al almacén? ¿Existen actividades que recojan el criterio de identificación y clasificación de los materiales en almacén?		

						INSTRUMENTO B			
Problema	Objetivo	Variables	Indicadores		Técnica/ Instrumento	Nº de ítems	Ítems		
¿De qué manera una propuesta de logística de abastecimiento o puede mejorar el proceso de ingreso de materiales al almacén de la Asociación de pequeños productores orgánicos de Querecotillo, provincia de Sullana – año 2016?	Diseñar una propuesta de mejora de la logística de abastecimiento para el proceso de ingreso de materiales al almacén de la APOQ, provincia de Sullana – año 2016.	Variable 1: Logística de abastecimiento	X1.1	Número de pedidos atendidos	Entrevista / Guía de entrevista	3	¿Cómo se realiza la logística de abastecimiento? ¿Cómo se lleva a cabo el proceso de la emisión de pedidos? ¿Se cotejan las unidades registradas con las pedidas?		
			X1.2	Número de pedidos no atendidos					
			X2.1	Tiempo de llegada de materiales	Entrevista / Guía de entrevista			3	¿Cómo se lleva a cabo el proceso de la evaluación de proveedores? ¿Cómo se realiza la negociación con los proveedores? ¿Cuentan con procedimientos para la medición del nivel de servicios de los proveedores?
			X2.2	Precio de materiales					
			X2.3	Calidad de materiales					
			X2.4	Servicio de proveedor					
			X3.1	Cantidad de compra	Entrevista / Guía de entrevista	2	¿Qué técnica emplean para calcular el lote de compra? ¿Las órdenes de compra son realizadas con anticipación?		
			X3.2	Demanda					
			X3.3	Costos					
		Variable 2: Proceso de ingreso de materiales al almacén			Y1.1	Número de materiales conformes	Entrevista / Guía de entrevista	4	¿Cómo se realiza el proceso de recepción en almacén? ¿Brinda instrucciones a sus auxiliares para la carga y descarga de materiales? ¿Qué problemas detecta en el proceso actual de recepción de almacén? ¿Existe un procedimiento para el tratamiento de productos no conformes?
					Y1.2	Número de materiales no conformes			
					Y2.1	Número de materiales aceptados por sus características	Entrevista / Guía de entrevista	3	¿Qué % promedio considera usted que se da en los materiales por su aceptación en sus características? ¿Qué % promedio considera usted que se da en los materiales rechazados por sus características? ¿Están definidos los criterios de aceptación y rechazo de materiales?
					Y2.2	Número de materiales no aceptados por sus características			
Y3.1	Número de materiales ingresados en almacén	Entrevista / Guía de entrevista	4	¿Cómo se controlan los materiales existentes en el almacén? ¿Qué sistema de control emplea para los productos que ingresan al almacén? ¿Realizan actividades de inspección para verificar el cumplimiento de los requisitos de los materiales ingresados? ¿Cuáles son los problemas más frecuentes en el área de almacén?					

						INSTRUMENTO C	
Problema	Objetivo	Variables	Indicadores		Técnica/ Instrumento	Nº de ítems	Ítems
¿De qué manera una propuesta de logística de abastecimiento puede mejorar el proceso de ingreso de materiales al almacén de la Asociación de pequeños productores orgánicos de Querecotillo, provincia de Sullana – año 2016?	Diseñar una propuesta de mejora de la logística de abastecimiento para el proceso de ingreso de materiales al almacén de la APOQ, provincia de Sullana – año 2016.	Variable 1: Logística de abastecimiento	X1.1	Número de pedidos atendidos	Observación/ Guía de observación	2	Se comprueban las existencias pedidas e cuanto a números Los materiales se encuentran ordenados en cada sección dentro de almacén.
			X1.2	Número de pedidos no atendidos			
			X2.1	Tiempo de llegada de materiales	Observación/ Guía de observación	2	Los materiales son requeridos de inmediato a los proveedores Los materiales llegan en las fechas solicitadas
			X2.2	Precio de materiales			
			X2.3	Calidad de materiales			
			X3.1	Cantidad de compra	Observación/ Guía de observación	3	Se solicitan los materiales en cantidad exacta Los pedidos se realizan teniendo en cuenta los stock de materiales Por lo general los materiales son de la calidad solicitada
			X3.2	Demanda			
			X3.3	Costos			
		X3.4	Servicio del proveedor				
		Variable 2: Proceso de ingreso de materiales al almacén	Y1.1	Número de materiales conformes	Observación/ Guía de observación	2	La cantidad de producto recibido coincide con el de la factura de compra Verifican entradas y salidas de los productos, materiales solicitados.
			Y1.2	Número de materiales no conformes			
			Y2.1	Número de materiales aceptados por sus características	Observación/ Guía de observación	3	Existe documentación que acredite la recepción de los materiales Existe la verificación constante de los materiales recibidos Verifican entradas y salidas de los productos, materiales solicitados.
			Y2.2	Número de materiales no aceptados por sus características			
			Y3.1	Número de materiales ingresados en almacén			

Anexo 06: Figura de Logística de abastecimiento

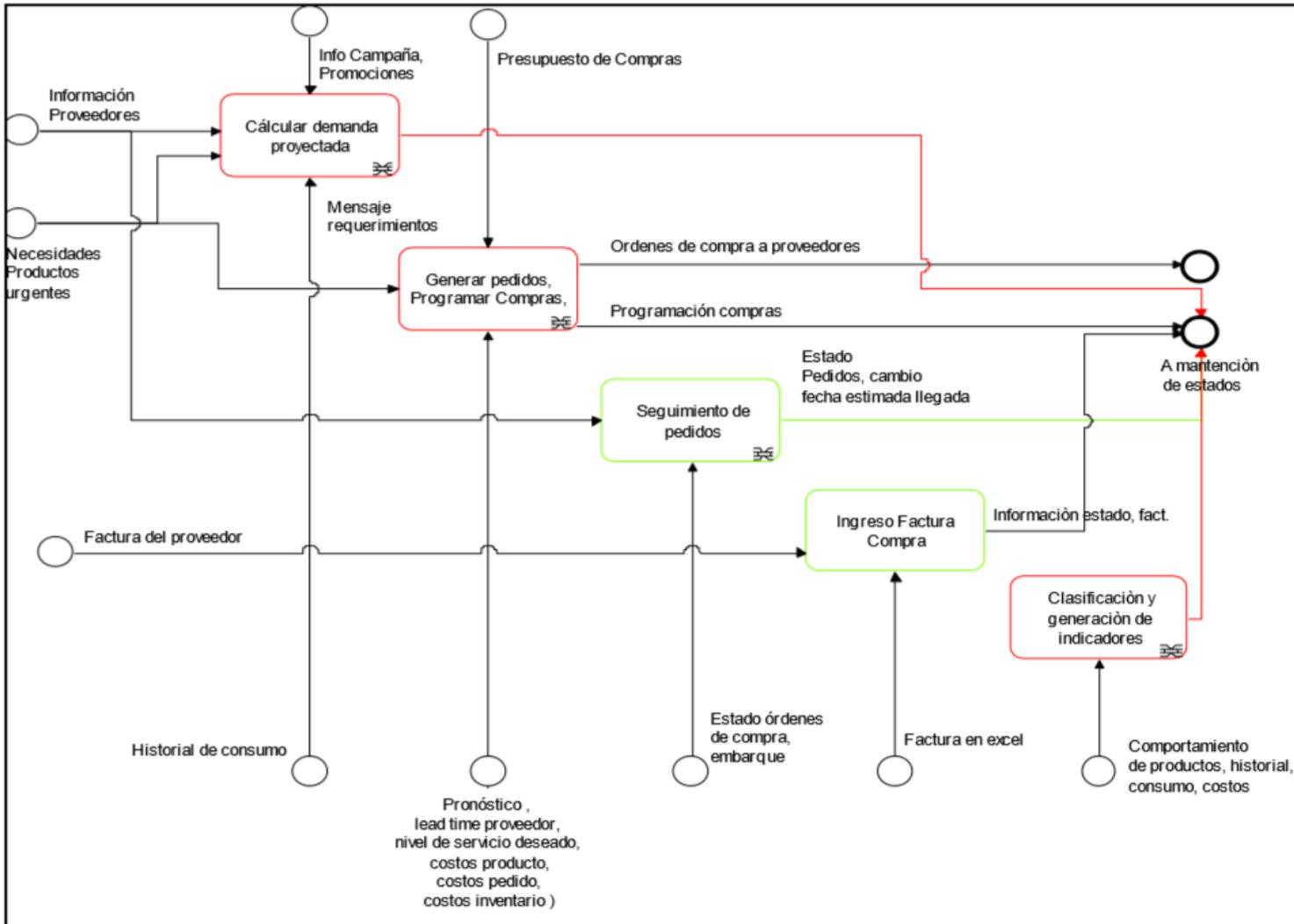
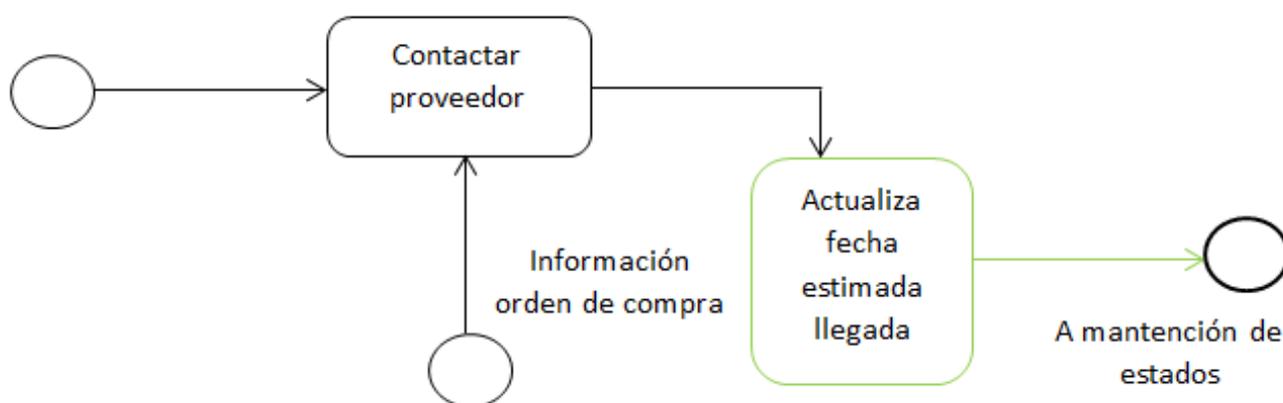


Figura 1. Logística de Abastecimiento

Fuente: Del Río (2010, p. 61)

Anexo 07: Figura de Gestión de Compra**Figura 2. Emisión de pedidos**

Fuente: Del Río (2010, p. 35)



Anexo 08: Acta de aprobación de originalidad de los trabajos académicos de la UCV

Yo, **Dr. Freddy William Castillo Palacios**, docente de la experiencia curricular de DESARROLLO DE TESIS, del ciclo X, revisor del trabajo académico titulado **“Propuesta de mejora de la logística de abastecimiento para el proceso de ingreso de materiales al almacén de la APOQ, provincia de Sullana – año 2016”** del estudiante, **Carreño Infante Melanny Steyci** he sido capacitado e instruido en el uso de la herramienta Turnitin y he constatado lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud de **12%** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye a plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Piura, 07 de Diciembre del 2016.



Dr. Freddy W. Castillo Palacios
REG. UNIC DE COLEG. N° 843

Dr. Freddy William Castillo Palacios
Docente Revisor
DNI 02842237

RESOLUCIÓN DEL VICERRECTORADO ACADÉMICO N° 0011-2016-UCV-VA

Anexo 09: Declaración de autoría

Yo Melanny Steyci Carreño Infante, estudiante de la Escuela profesional de Administración, de la Universidad César Vallejo, sede Piura; declaro que el trabajo académico titulado “Propuesta de mejora de la logística de abastecimiento para el proceso de ingreso de materiales al almacén de la Asociación de pequeños productores orgánicos de Querecotillo, provincia de Sullana, año - 2016” presentada en 108 folios para la obtención del título profesional de licenciada es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta a aquellas expresamente señaladas en el trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Piura, 07 de Diciembre del 2016.



Carreño Infante, Melanny Steyci

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	Anexo 10: Autorización de publicación de tesis en repositorio institucional UCV.	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 07 Fecha : 31-03-2017 Página : 108 de 108
--	---	---

Yo, Melanny Steyci Carreño Infante, identificada con DNI N° 76902909, egresada de la Escuela profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, autorizo (X), No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado “Propuesta de mejora de la logística de abastecimiento para el proceso de ingreso de materiales al almacén de la Asociación de pequeños productores orgánicos de Querecotillo, provincia de Sullana, año - 2016”; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33.

Fundamentación en caso de no autorización:


 Carreño Infante, Melanny Steyci
 DNI: 76902909

FECHA: ____ de _____ del 201____

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------