



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE
NEGOCIOS - MBA**

Impacto del control de inventarios en una distribuidora de alimentos balanceados, 2020

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Administración en Negocios - MBA

AUTOR:

Febres Marciani, Daniel Emmanuel (ORCID: 0000-0002-3218-1171)

ASESOR:

Dr. Nolazco Labajos, Fernando Alexis (ORCID: 0000-0001-8910-222X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Modelos y Herramientas Gerenciales

Lima – Perú

2020

Dedicatoria

A mis padres, que me enseñaron a siempre buscar salir adelante, a mi hijo, que es el motor de mi vida y a la familia que es lo más importante y el apoyo más grande e invaluable.

Agradecimiento

Mi agradecimiento a los profesores y a todos los que me apoyaron en esta investigación.

A la Universidad César Vallejo, por darme la oportunidad de continuar creciendo profesionalmente y como persona, permitiéndome así ser útil a la sociedad peruana y el mundo.

Página del Jurado

Declaratoria de Autenticidad

Declaración de autenticidad

Yo, Daniel Emmanuel Febres Marciani, estudiante de la Escuela de Posgrado, del programa Maestría en Administración de Negocios, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; presento mi trabajo académico titulado: “Impacto del control de inventarios en una distribuidora de alimentos balanceados, 2020”, en folios para la obtención del grado académico de Maestro en Administración de Negocios MBA, 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 de aquellas expresamente señaladas en este 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 determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 16 de agosto del 2020



Daniel Emmanuel Febres Marciani

DNI:10209183

Índice

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaración de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	ix
Resumen	x
Abstract	xi
I. Introducción	1
II. Método	16
2.1. Tipo y diseño de investigación	16
Tipo de estudio	16
Diseño y/o método de estudio	17
2.2. Escenario de estudio	18
2.3. Participantes	20
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	21
2.5. Procedimiento	21
2.6. Método de análisis de información	23
2.7. Aspectos éticos	24
III. Resultados	25
IV. Discusión	35
V. Conclusiones	39
VI. Recomendaciones	40
Referencias	41
ANEXOS	46
Anexo 1: Matriz de consistencia	46
Anexo 2: Matriz de Categorización	48
Anexo 3: Ficha de entrevista - Gerencia	49
Anexo 4: Ficha de entrevista – Administración.	50
Anexo 5: Ficha de entrevista – Operativos.	51
	vi

Anexo 6: Evidencia de Google Meet: Entrevista gerente de operaciones.	52
Anexo 7 : Evidencias Software Atlas.ti 8.	53
Anexo 8 : Evidencias Software Atlas.ti 8.	54
Anexo 9 : Acta de aprobación de originalidad de tesis.	55
Anexo 10: Pantalla de Turniting.	56
Anexo 10: Formulario de autorización para la publicación electrónica de las tesis.	57
Anexo 11: Autorización de la versión final del trabajo de investigación.	58

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Matriz de categorización	19
Tabla 2 Población de entrevistados	20
Tabla 3 Cuadro de fechas y hora de las entrevistas	22
Tabla 3 Esquema de codificación	23

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1: Análisis cualitativo de la categoría Control de inventarios	25
Figura 2: Análisis cualitativo de la subcategoría Almacenaje	29
Figura 3: Análisis cualitativo de la subcategoría Conteo	30
Figura 4: Análisis cualitativo de la subcategoría Registro	32
Figura 5: Análisis cualitativo de la categoría emergente Estrategia de control de Inventarios	33

Resumen

La presente investigación se realizó en la empresa Distribuidora Naranjito S.A.C., ubicada en la ciudad de Lima, provincia de Lima, distrito de Puente Piedra, local principal, el giro del negocio es la venta de alimentos balanceados para animales. La empresa es distribuidora de productos terminados y su principal proveedor es la empresa Agribands Purina Perú S.A, subsidiaria de la empresa Cargil, uno de los más grande comercializadores de productos de nutrición a nivel mundial. La Distribuidora Naranjito, cuenta con una sucursal, ubicada en el distrito de Ate Vitarte, que a su vez distribuye los productos en la zona centro del Perú. La empresa cuenta con un equipo de vendedores, que realizan la promoción y posterior entrega de los productos. Este proceso de ventas abarca a criadores, vendedores minoristas, y compradores de venta directa en los locales. Se realizaron visitas a la empresa con la finalidad de recoger información que permita profundizar en el análisis de los procesos y procedimientos del área de almacén, compras y distribución, determinando así, que el estudio se realizaría directamente sobre el área de almacén, por encontrarse allí las mayores deficiencias.

El estudio tiene un enfoque cualitativo, el cual permitirá por medio de entrevistas, reconocer el flujo del proceso de toma de inventarios, para posterior análisis y detección de posibles acciones de mejora, para optimizar al máximo, factores tales como el tiempo, la rentabilidad, la efectividad de los conteos, registros y entregas de los productos, teniendo en cuenta que el portafolio cuenta con más de 70 productos, distribuidos en las diferentes líneas de animales.

Los resultados que obtenidos serán mostrados a la gerencia general, como aporte para la mejora en la calidad de sus procesos. Se elaborará un documento que pueda ser analizado y tomado en cuenta en los futuros análisis de los procesos del negocio.

Palabras clave: inventario, empresa, productos, calidad, análisis.

Abstract

The present investigation was carried out at the company Distribuidora Naranjito S.A.C., located in the city of Lima, province of Lima, Puente Piedra district, main location, the business is the sale of balanced animal feed. The company is a distributor of finished products and its main supplier is the company Agribands Purina Perú S.A, a subsidiary of the Cargil company, one of the largest marketers of nutrition products worldwide. Distribuidora Naranjito has a branch located in the Ate Vitarte district, which in turn distributes products in the central area of Peru. The company has a team of vendors, who carry out the promotion and subsequent delivery of the products. This sales process encompasses breeders, retailers, and direct selling buyers on the premises. Visits were made to the company in order to collect information that would allow an in-depth analysis of the processes and procedures of the warehouse, purchasing and distribution area, thus determining that the study would be carried out directly on the warehouse area, since it was located there the biggest deficiencies.

The study has a qualitative approach, which will allow, through interviews, to recognize the flow of the inventory taking process, for subsequent analysis and detection of possible improvement actions, to optimize to the maximum, factors such as time, profitability, the effectiveness of the counts, records and deliveries of the products, taking into account that the portfolio has more than 70 products, distributed in the different lines of animals.

The results obtained will be shown to the general management, as a contribution to improve the quality of their processes. A document will be prepared that can be analyzed and taken into account in future analyzes of business processes.

Keywords: inventory, company, products, quality, analysis.

I. Introducción

En estas épocas de alta competencia, las empresas necesitan buscar eficiencia en todas las áreas posibles para así poder generar mayor rentabilidad, en el ámbito de las operaciones logísticas se debe tener un control minucioso y detallado de los inventarios. Un mal manejo del control de registro de existencias en la empresa puede generar procesos ineficientes y un funcionamiento alejado del óptimo. Por tal motivo, se considera una herramienta esencial dentro de la gestión de almacenaje.

Dentro de la gestión del control de inventarios, esta varía según su dinámica dependiendo del tipo de actividades que realice la empresa. Existen diferencias claras entre la gestión de empresas que transforman y las que comercializan, por ejemplo: las organizaciones que solamente comercializan generalmente compran productos ya terminados, los cuales son almacenados y luego vendidos sin que en toda la operación se den otras actividades. Debido a las características de estos procesos, son menos complejas en su administración lo contrario de los negocios que incurren en la transformación.

Con referencia al manejo de existencias se define como manejo y control de bienes a nombre de la organización así mismo se lleva un registro de ello en una base de datos que corrobora los detalles y cantidades del producto (Escudero, 2009). Así mismo, manifestó en la misma línea de pensamiento que el manejo de inventarios es una actividad rigurosa y significativa en un negocio debido a que los inventarios se manejan mediante un sistema que se encuentra anexado a otros sistemas específicos con la finalidad de alcanzar las metas propuestas por la empresa.

En el ámbito internacional dentro del área logística el control de inventarios es de suma importancia debido a que la fluidez del negocio y el comercio depende del buen manejo de los productos en almacén y la disponibilidad de adquirir el bien al momento de ejecutar la venta.

Internacionalmente, la gestión de inventarios es un instrumento financiero a tomar en cuenta debido a la influencia económica que determina frente al comercio del bien o servicio que brinda una empresa cabe resaltar que un buen manejo de almacén agiliza la compra y brinda un mejor servicio al cliente ya que tiene el producto en buen estado y en menor tiempo.

Por ejemplo, en Venezuela el control de inventarios es un factor competitivo como se explica en el estudio cuyo objeto fue analizar el manejo de inventario y su eficiencia en una compañía metalmeccánica así mismo se obtuvieron las siguientes conclusiones, la empresa no considera significativo el uso de la tecnología como herramienta de manejo de bienes como también cabe resaltar que el área de gestión de compras no promueve la gestión de almacenaje ya que la unidad no plantea soluciones referente a la disminución de costos, calidad de servicio y registro de proveedores que apoyen a la producción (Aguilar & Gabriel, 2009)

Dentro de la gestión de inventarios, en dos empresas turísticas cubanas se decidió aplicar diferentes métodos de control de existencias: el método ABC y la matriz de adquisición según rotación de productos con la finalidad de verificar la eficacia de cada método en el área logística. Se identificó que la gestión logística se da mayor significancia a las características del producto y a las ventas que generan de ahí parte proveerse más del producto que genere más ventas dejando de lado a los productos de menores ventas quedándose sin stock y perjudicando una futura venta del bien ya que la empresa carecerá del mismo para su venta. Algunas conclusiones del estudio, son las siguientes: el método ABC y la matriz de costo / rotación de productos impactan en las estrategias inventariables en las dos organizaciones. Por otra parte, el enfoque de clasificación ABC se basa en criterios y parámetros propuestos por los colaboradores con enlace a las ventas que genere cada producto así mismo para mantener un orden se otorgaron códigos ajustados a las características del bien, preferencias de los consumidores, puntos de venta que agilizan mejor el despacho y distribución del bien. Sin embargo, el método de rotación bienes requiere de un software que brinde soporte de la eficiencia que transcurre dentro del almacén.

Finalmente, ambas tácticas ayudan a la toma de decisión en la gerencia empresarial (Parada, 2009)

De igual manera, se puede analizar en el siguiente estudio que el tema administrativo del manejo de inventarios refiere al termino como manejo de materia prima o stock empleado en la producción de un bien o producto terminado. Sin embargo, el inventario es esencial en la venta y utilidades dentro de una organización económica. Cabe resaltar que, dentro del ejercicio empresarial innumerables empresarios cometen un error en común el cual es fijarse en las ventas netas del producto dejando de lado el abastecimiento del mismo o de los insumos que se necesitan para elaborarlo, evadiendo la responsabilidad de realizar un buen control para proveerse oportunamente y hacer que las ventas continúen sin ser interrumpidas por la falta de stock o capacidad productiva lo cual genera un aplazamiento en la distribución del bien. Se concluyó en la investigación basada en el análisis documental, que a medida se reconozca y apliquen más técnicas de administración de inventarios mayor son las utilidades en las empresas (Durán, 2012)

En la realidad empresarial peruana se observa que en la mayoría de empresas pequeñas y medianas no atienden este tema con el rigor necesario. Este tipo de problemas pueden afectar a los clientes dado que pueden no encontrar el producto en stock al momento que lo soliciten con lo que se genera una insatisfacción, que va a tener un efecto directo sobre las ventas. Ante la disconformidad o insatisfacción del cliente, este va a optar por comprarle a un competidor por una vez o de manera permanente si este lo atiende de manera satisfactoria.

Existen varios modelos de inventarios los cuales son: determinística y probabilista. Dentro del modelo determinístico refiere a las existencias o productos proyectados en base a las ventas futuras generalmente se aplica en negocios de bajo flujo de venta y movimientos de productos. Por otro lado, el inventario probabilístico aplica para el control de tangibles de los cuales no se tiene un prospecto de ventas a futuro (Guerrero, 2009)

Debemos considerar la importancia en el mantenimiento de un sistema meticuloso de todos los procesos de compra, recepción y almacenaje con el fin de asegurar el correcto mantenimiento de niveles de inventarios, asegurando así la calidad y disponibilidad del producto cuando el cliente lo solicite. La evaluación de los registros de entrada y salida de todos los productos utilizando procedimientos de verificación ayudara a mantener un control efectivo los productos, en especial de los que tienen una vida útil corta contribuyendo a evitar sobre costos de stock en las empresas.

Se entiende entonces que muchas empresas a nivel nacional deben revisar sus procesos de almacenaje y gestión de inventarios para mejorar el desempeño de sus operaciones para lo cual necesitan adaptarse a las exigencias actuales en lo que se refiere a la gestión logística.

En el Perú, los problemas de mayor incidencia que afectan en el inventario son los siguientes: exceso de inventario e insuficiencia del mismo lo cual refiere a dos casos hipotéticos posibles donde el primer caso es cuando el empresario excede en la compra del bien para no quedarse desabastecido y por ende excede en el sobre costo del almacén, posibilidad de tener mermas si es que el producto no es vendido, como también el decrecimiento de calidad en producto perecederos. Por otra parte, la insuficiencia del bien puede causar pérdidas en las ventas y disconformidad en los clientes. Otro problema a considerar es el robo de mercancías debido a la falta de control puede ser que los mismos colaboradores incurran en la usurpación en cantidades mínimas de los bienes que se encuentran en el almacén así mismo las mermas es otro problema importante debido a que son producto que poco a poco son desvalorizados a largo plazo y no lograron su venta es por ello que se deciden vender mediante ofertas o precios por debajo del precio original de venta al publico (Laveriano, 2010)

Por ello la necesidad de crear procesos óptimos, eficientes y eficaces, teniendo en cuenta que el éxito de la gestión logística impacta en la rentabilidad de las organizaciones directamente.

“Los inventarios son inversiones que representan un alto porcentaje en el activo circulante, por lo que día a día se debe prestar mayor atención al control y manejo de los mismos, con la finalidad de maximizar su preservación y custodia.” (Sierra, Acosta, Guzmán, & García, 2008, p.88).

Tal como lo expresa el autor, las organizaciones que brindan un bien o servicio de igual manera debe realizar un inventario de todos los activos físicos de la compañía ya que representa una gran parte significativa del patrimonio también ayuda a mejorar la rentabilidad disminuyendo las pérdidas o costos producto de las actividades logísticas (Ballesteros, Ballesteros, & Duarte, 2009)

En el presente artículo de índole científica a nivel nacional, tuvo como objetivo de investigación realizar un patrón de procesos que ayuden a optimizar el sistema de inventarios e incrementen las ventas en una empresa exportadora de productos dirigidos a la salud y cuidado personal. La investigación utilizó la metodología descriptiva exploratoria, con los instrumentos de recolección de datos la encuesta y entrevista así mismo como resultado del estudio se diseñaron módulos y alertas relacionado al stock, punto máximo de venta y la re-orden de un producto además se obtuvo como conclusión que los módulos y alertas son tácticas útiles para la elaboración del bien y la atención oportuna de futuros compradores (Huamán, 2019)

Por otra parte, en una investigación realizada a una empresa comercializadora de herramientas eléctricas, neumáticas y/o manuales, maquinaria pesada ubicada en Trujillo se optó por implementar un estudio pre experimental de un inventario probabilístico usando la técnica ABC para identificar la relevancia de un producto en un almacén y su rotación en ventas. Para dicho estudio se utilizaron las técnicas de recolección de información entrevista

y encuesta así mismo las conclusiones del estudio indicaron que el modelo de logística propuesta por los investigadores logró un ahorro del 41.14% en costos de almacén así mismo evito un sobre abastecimiento de productos y una mejor proyección de la demanda futura con un margen de error absoluto mínimo de 5.07 (Pastor & Javez, 2017)

Con respecto a los antecedentes internacionales, Gómez y Guzmán (2016) en su investigación acerca de la implementación de un sistema para el control de almacén de una empresa colombiana dedicada al rubro de ingeniería en obras, tuvo como objetivo principal el control de insumos en planta. Dicho estudio proporciono las siguientes conclusiones: poseer un sistema informático que brinde información acerca de la mercancía que ingresa y sale del almacén lo cual optimiza el tiempo empleado en un inventario físico brindado información correcta de los insumos consumidos y en stock del almacén. Así mismo, sintetiza el trabajo en los colaboradores de las áreas involucradas en la logística del bien y mediante las capacitaciones brindadas al personal con respecto al sistema se ha facilitado las labores en el almacén generando rentabilidad. Por otra parte, las implementaciones de indicadores logísticos ayudan al correcto registro de información de todos los activos posibles que pueda tener en general la empresa como útiles de oficina, equipos tecnológicos, materiales usados en obra entre otros. Las recomendaciones del estudio fueron las siguientes: implementación de una guía de funciones del sistema de inventarios el cual debe estar a disposición de los trabajadores almacén de la empresa y en obra de forma concisa, brindar capacitaciones e incentivos a los almacenistas en obra para identificar el cumplimiento de sus actividades encomendadas dentro de la empresa y realizar auditorías oportunas en obras para llevar un mayor control en los proyectos que ejecuta la empresa en provincia.

Así mismo, en la tesis de Gonzáles y Sánchez (2010) cuyo objeto principal de investigación fue la elaboración de un sistema de inventarios que enlaza a las cadenas de abastecimiento en una empresa de importación de bebidas alcohólicas. El estudio fue descriptivo y experimental, por otra parte, las principales conclusiones del estudio fueron los siguientes: mejora las contingencias actuales de la empresa con respecto al desabastecimiento

de bebidas alcohólicas generando una distribución óptima de los productos desde la recepción en aduana hasta las bodegas de consumo final, ejecución adecuada de los procesos aduaneros de importación desde la recepción del producto hasta el despacho en tienda física para la disposición oportuna a clientes mayoristas y minoristas. Finalmente, se realizaron las siguientes recomendaciones a la empresa las cuales son: optimizar el manejo de la información unificado para todas las áreas laborales de la importadora así la información es transparente y su análisis más rápido. Por otra parte, se recomienda que la empresa utilice a favor el sistema ERP SAP instalado para la elaboración de reportes e inventarios mensuales que la empresa maneja en función a sus clientes distritales y de zona franca, también la empresa debe evaluar la implementación de un programa estadístico para elaborar ventas proyectadas y órdenes de compra futuras.

Díaz (2011) en su trabajo de investigación “Administración y valuación de los inventarios de materiales y suministros en una empresa multinacional exportadora de Banano”. La tesis analiza la demanda de producto, la administración de los inventarios, la rotación, gestión y planeación de los mismos. También se evalúan pronósticos y programación de compras. Podemos rescatar de esta tesis la siguiente conclusión: el método promedio logístico es eficiente para valorar monetariamente los productos en la empresa gracias al método se puede revalorar los costos unitarios de los bienes aplicados en los estados financieros. Además, se obtuvo la siguiente recomendación que es implementar el método de promedio continuo con el fin de evaluar los valores inventariables de bienes y existencias en el almacén reflejando menores costo en el estado financiero y optimizando el inventario final en el balance general anual.

Por otra parte, en la tesis de Quistanchala (2018) cuyo objeto de estudio es ejecutar un procedimiento de control de almacén para mejorar el manejo de inventarios dentro de una empresa importadora de vehículos y motos. La investigación es de enfoque cuantitativo cuya técnica de recolección de datos es la encuesta y su instrumento el cuestionario. Además, en el estudio se obtuvieron las siguientes conclusiones: la empresa importadora no aplica un

óptimo manejo de sus bienes importados, uso de formatos de almacén desactualizados y no computarizados, ausencia de registro inventarios de los productos importados en un sistema logístico informático que ayude a controlar los ingresos y salidas de los bienes en el almacén de la empresa, falta de orden en el espacio de almacenaje así mismo de restricción de personal que ingresa al almacén y la realización de inventario anual por lo cual no se identifica las unidades reales de la mercancía importada.

De igual manera, en el estudio de Avedaño y Rueda (2018) cuyo objetivo es proponer un diseño de gestión y control logística aplicada una empresa dedicada a la venta de productos mecánicos. En el estudio, se utilizó el método de investigación descriptiva-correlacional para complementar la información del marco teórico se utilizó fuentes de gran índole científica como revistas indexadas, articulo científicos dentro de la tesis se utilizó la técnica de recolección entrevista, instrumento cuestionario y unidades informantes las cuales fueron trabajadores en la empresa del área de almacén. Una de las principales conclusiones para controlar la gestión de almacén es el método de control de inventarios en el sistema de promedio ponderado el cual permite verificar los ingreso y salidas de los bienes de la empresa.

Con respecto a los antecedentes nacionales, Neira (2018) indicó que el objetivo de su estudio es proponer la gestión de inventarios en una empresa industrial. La metodología utilizada para la tesis es holística, de enfoque mixto ya que los datos a analizar son cualitativos y cuantitativos, tipo proyectiva y de método deductivo e inductivo. También, utilizaron método de recolección datos como el análisis documental y la entrevista. Se obtuvieron las siguientes conclusiones: la ejecución de un plan de gestión logística enfocado en la reorganización de almacén ayuda a optimizar el espacio de almacenaje y brinda un acceso rápido para su despacho debido a que se evidencia que la empresa no posee una estructura adecuada de inventarios. Por otra parte, la triangulación de datos se identificó que la falta de capacitación a los colaboradores en los procesos y políticas de la distribución de

mercancía en el almacén genera que el despacho se retracte y no llegue a tiempo al consumidor.

Escobar (2016) en su tesis titulada “Implantación de un sistema de control operativo y contable para los inventarios y su incidencia en la rentabilidad de la empresa centro de acopio & alimentos el salvador EIRL”. Es una investigación de tipo descriptiva, correlacional. La población es de 20 personas y la muestra del mismo modo. Cuya hipótesis es: “Si la Implantación de un Sistema de Control Operativo y Contable para los Inventarios se aplica entonces incidirá de manera positiva en la Rentabilidad de la empresa Centro Acopio & Alimentos El Salvador E.I.R.L. del distrito de Lurín – 2016.” El método de levantamiento de información utilizado fueron las encuestas, entrevistas y la observación. Por otra parte, las conclusiones del estudio fueron las siguientes: se evidencia que la aplicación de un sistema operativo y contable enfocado en el tema de inventarios genera un efecto positivo en la productividad de la empresa debido a que la empresa manifiesta problemas en la planificación de almacén debido a que existe a veces la organización presenta un exceso de volumen de productos en stock y en otras ocasiones la ausencia de los mismo, la investigación concluye que la empresa debido a los errores de almacenaje posee una liquidez deficiente.

Según Torres (2017) en su tesis de investigación titulada “El control de interno en la gestión de inventarios de las empresas comercializadoras de productos tecnológicos en el Cercado de Lima” cuyo propósito de estudio es identificar los factores de control de inventarios en las empresas de productos de carácter tecnológico. La metodología de estudio es tipo correlacional y cuantitativo así mismo la muestra a encuestar fueron 54 colaboradores de negocios que venden productos tecnológicos. De la misma manera, la hipótesis general del estudio fue la siguiente “Si se implementan adecuadamente los procedimientos del control interno, entonces se optimizaría la gestión de inventarios de las empresas comercializadores de productos tecnológicos en el Cercado de Lima”. De este modo, el autor de la tesis llegó a las siguientes recomendaciones: la empresa debe poseer un programa

informático que permita controlar las unidades ingresadas y extraídas del almacén muy aparte cabe mencionar que los empleados deben ser capacitados para la utilización efectiva del sistema a implementar en la empresa.

Por otra parte, en la investigación de Sauñi (2019) busca identificar el efecto que genera un control logístico en el rendimiento de una empresa de publicidad. En el cual se planteó la siguiente hipótesis que el control si genera un efecto positivo en la producción del negocio. La investigación es descriptiva y estadística, la técnica de recolección de datos es la encuesta aplicada a 15 colaboradores de la empresa. Dentro de las conclusiones del estudio tenemos las siguientes: la empresa posee un control de almacén para cada bien específico, distribución de almacenaje y producción del bien según órdenes de compra.

Ramírez (2016) indica en su estudio que el objetivo principal de la investigación es establecer un control de existencias en beneficio de la utilidad de la empresa electrónica. Cuya metodología de investigación es el siguiente: la muestra a encuestar fue 17 colaboradores del área de logística esto se debe a que el estudio es de tipo descriptivo, las técnicas de recolección de datos fueron análisis documental, encuesta y entrevista así mismo el procesamiento de la base de datos se realizar mediante gráficos estadísticos. Las conclusiones obtenidas son: el reconocimiento de las deficiencias que se presentan en el almacén ejerce en consecuencia de la ausencia de una base datos confiable y capacitación de personal del área en el control de inventarios. Dentro de las recomendaciones, se sugirió aplicar guías dirigidas a la logística de la empresa también analizar los estados financieros que dará a relucir la situación actual en el negocio.

En relación a las teorías de la presente investigación, se tomaron en cuenta la teoría de sistemas y la teoría estructuralista. La teoría de Sistemas cuyo autor es Ludwig Von Bertalanffy ve a la empresa como un proceso integral. Este conjunto de actividades se entrelaza a través del proceso administrativo.

La empresa está compuesta por una serie de componentes que interactúan entre sí y se encuentran relacionados por lo que si se mejora el desempeño de algunos de sus componentes habrá un efecto sobre el todo.

Dentro la teoría de sistemas, para algunos autores se considera una teoría práctica y científica de acercamiento a la realidad situacional que puede vivenciar la empresa así mismo busca orientar de forma práctica a las demás áreas de la organización para crear sinergia entre ellas y generar la rentabilidad (Arnold & Rodríguez, 1990)

Igualmente refiere , los científicos que la teoría general de sistemas se aplica en sectores cerrados o abiertos además se adecuada según el espacio laboral en donde se ejecute su finalidad es crear propuestas innovadoras que ayuden a la compañía a mejorar su producción mediante los siguientes procesos, los cuales son: observación, organización , y reflexión (Rodríguez & Arnold, 1991)

Entonces se puede rescatar de las definiciones de los autores que la teoría de sistemas aporta en el estudio debido a que brindará al área de logística en el control de inventarios una mejor distribución y planificación del espacio de almacenaje a su vez la información de almacén podrá ser utilizada por las demás áreas de manera oportuna mediante una solución innovadora que puede ser un sistema informático empresarial.

No obstante, se utilizó la teoría estructuralista de Amitai Etzioni el cual nos refiere que todas las organizaciones deben tener una jerarquía y estructura en el cual exista una sinergia entre los medios, recursos y metas de cada área para conseguir la visión empresarial de la organización (Chiavenato, 2006)

Otros autores consideran que la teoría se basa en el rol de la gerencia central quienes son los responsables de direccionar la empresa , la visión y los objetivos que se planteen a largo plazo por tal motivo la estructuración de una empresa se desarrolla con el fin de que

exista responsabilidades en cada órgano o área que lo conforma con el fin de mantener un orden en las actividades desarrolladas y delegar responsabilidades oportunamente (Burnham, 1941)

Cabe mencionar que la similitud de la teoría de sistema y estructuralista refiere que debe existir un orden jerárquico en la empresa que permita distribuir las actividades del negocio en varias áreas y a su vez en conjunto se complementen en el desarrollo de labores dentro de la empresa generando rentabilidad y utilidades. Se debe hacer mención que todas las áreas son significativas, pero son direccionadas por la gerencia quien es encargada de la toma de decisiones en base a las labores e información que brinden sus áreas subordinadas.

En cuanto los conceptos de la categoría problema del estudio de investigación cualitativo, el control de inventarios es de importancia en una empresa ya que dependen las otras áreas de la información de los bienes o materiales que se pueden ofrecer en venta al consumidor.

El control de inventarios o también denominado administración de inventarios se define como la planeación y control de todos los bienes de una organización con la finalidad de conocer las ventas proyectadas en base a ello verificar las unidades que se tienen en stock dentro del almacén y generar un correcto requerimiento de la mercancía evitando que la empresa incremente sus costos a través de las mermas que puedan generarse por un reorden de productos o insumos (Krajewski, Ritzman, & Malhotra, 2008)

La finalidad del control de bienes en una empresa es generar una direccionalidad a los procesos de inventario de la mercancía dentro del almacén así mismo existen dos modalidades de almacenaje: el sistema de inventarios permanente y periódico. En primera instancia, el inventario estable o invariable registra cada producto unitario que ingresa y egresa del área de logística teniendo un control más eficaz y de información legítima para la organización en la toma de decisiones. Por otro lado, el inventario periódico es aquel registro

y control de existencias que se realiza en un determinado tiempo lo cual genera una invalidez en los resultados debido a que la mercancía dentro de almacén no cumple con un estricto control y seguimiento de los productos en venta y en stock (Sánchez, Vargas, Reyes, & Vidal, 2011)

También se tomaron en cuenta las siguientes subcategorías en la investigación, las cuales son: Almacenaje, conteo y registro. En cuanto al almacenaje, es una de las actividades más importantes en el área logística ya que dependen de la condición del lugar, el espacio y la cantidad permitida dentro del almacén para organizar la mercancía. Por tal motivo, se debe tener en cuenta 3 condiciones de almacenaje: las medidas de espacio dentro del almacén, tiempo de stock de la mercancía en el negocio y las características de cada producto que debe conservarse dentro del espacio almacenado para conservar su tiempo de vida (Perdiguero, 2017)

Dentro del almacenaje del producto, este debe seguir un proceso al momento de ingresar como un bien o existencia dentro de la empresa. Las funciones del almacén son las siguientes: admisión de la mercancía, acceso dentro del stock en almacén, almacenamiento de la mercancía, reorganización logística del bien, elección de órdenes de compra según la demanda solicitada, recepción de la orden de despacho y entrega (Gourdin, 2006)

Conteo o también denominado inventario, el cual se define como el cálculo de la mercancía dentro de un almacén. El inventario es realizado en el área logística con la finalidad de cumplir dos objetivos, los cuales son: asegurar un stock disponible y fluidez de venta del negocio, reducción de costos de distribución. Por otro lado, un conteo de existencias bajo incrementa los costos de reparto, mientras que los inventarios altos incrementan los costos de conservar los bienes (Ehrdart & Brigham, 2007)

El conteo de existencias se basó en procesos, normas y pasos para atender una variedad de casos en el inventario. Se aplica un registro de base informática que ayuda a afrontar las múltiples situaciones que surgen durante la proyección del almacenamiento de la mercancía en la empresa (Fogarty, Blackstone, & Hoffmann, 1994)

Por último, la subcategoría registro es de influencia dentro del área logística específicamente en el sistema informático o de registro aplicado al inventario de productos en almacén. El sistema de control de existencias refiere a la mecanización del espacio de almacenaje, las empresas manejan su stock de productos mediante fichas de artículo que verifican el ingreso y egreso del bien o mercancía, su lugar de despacho y envíos, cantidades restante para la venta en almacén dicha actividad se denomina inventario permanente (Fernández , García, Martínez, & San José, 1999)

Dentro de la justificación teórica, se consolidaron las teorías de sistemas y estructuralista. Las teorías aplicadas en el fundamento del trabajo de investigación definen la postura del estudio dado que orientan un panorama conceptual y marcan diferenciación con otras investigaciones. La problemática del estudio se enmarca dentro de una serie de definiciones y conocimientos que estas teorías aportan. El desarrollo de la investigación usará estas teorías y su aporte no solamente para el análisis de las situaciones, sino también para la formulación de hipótesis y alternativas de solución. El manejo de procesos en la empresa es un tema complejo que involucra sistemas, personas, productos y procesos. Estos aspectos han sido analizados por ambas teorías a profundidad.

Por otra parte, en la justificación práctica. La aplicación de la investigación amplía el conocimiento de las consecuencias problemáticas que se originan dentro de la gestión de almacenes y control de inventarios también brinda un diagnóstico exhaustivo del desempeño del almacén permitiendo identificar y aplicar los cambios necesarios que incrementaran la eficiencia y rentabilidad en la empresa así mismo aumenta la veracidad de la información

obtenida del área logística por lo cual se originara una mejor toma de decisiones por parte de la gerencia.

Así mismo, la justificación metodológica del trabajo de investigación es de enfoque cualitativo debido a que brinda un análisis y expone la realidad de la problemática situacional del estudio también elabora datos que describen la situación del control de inventarios en una empresa distribuidora de alimentos balanceados aplicando la técnica de recolección de datos denominado entrevista cuyo instrumento es guía de entrevista aplicada a las unidades informantes las cuales son profesionales con experiencia en el tema y la gestión de la empresa.

La problemática general del estudio de investigación es ¿Cuál es el impacto del control de inventarios en una empresa distribuidora de alimentos balanceados, 2020? Así mismo los problemas específicos fueron los siguientes: a) ¿Cuál es la situación actual del almacenaje en una empresa distribuidora de alimentos balanceados, 2020?, b) ¿Cuáles es la situación del conteo en una empresa distribuidora de alimentos balanceados, 2020?; c) ¿Cuál es la situación del registro en una empresa distribuidora de alimentos balanceados, 2020?

Por otra parte, el objetivo general del estudio es Analizar el impacto del control de inventarios en una empresa distribuidora de alimentos balanceados,2020. Del mismo modo, los objetivos específicos son los siguientes: a) Analizar la situación del almacenaje en una empresa distribuidora de alimentos balanceados, 2020. b) Diagnosticar que factores inciden en el conteo en una empresa distribuidora de alimentos balanceados,2020. c) Analizar la situación del registro en una empresa distribuidora de alimentos balanceados, 2020.

II. Método

2.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de estudio

El presente trabajo de investigación utiliza un enfoque netamente cualitativo, es decir, quiere explorar y entender una problemática empresarial a través de las perspectivas y puntos de vista de las personas que están comprendidas en el problema. El enfoque cualitativo responde a la necesidad de entender la visión particular de cada una de las personas para su posterior análisis tomando en cuenta la problemática y el rol de las personas involucradas.

Por otro lado, la investigación es tipo descriptiva o de nivel básico el cual busca explicar la situación actual del estudio. Para algunos autores, la investigación tipo básica describe características o aspectos particulares de las situaciones problemáticas que son perceptibles a la vista o reconocibles mediante el dialogo aplicado mediante los instrumentos de recolección de datos como entrevista y estudio de caso (Cerdea, 1998)

El enfoque cualitativo se basa en un análisis no estadístico de datos como base para la formulación de alternativas de interpretación, este es por naturaleza un enfoque de carácter subjetivo y con un espectro de mayor amplitud sobre el estudio de determinada situación problemática. Efectivamente cuando se habla de subjetividad hay que entender que el análisis parte de ideas y juicios, pero la subjetividad no le quita seriedad, sino que la formulación del desarrollo se basa en argumentos sólidos y coherentes (Miranda, 2016)

En este enfoque se demuestra, la problemática de estudio entre el control de inventarios y como incurre en una empresa distribuidora de alimentos balanceados con el propósito de ayudar a la empresa a tener un entendimiento superior el cual es fundamental la información para que la gerencia pueda tomar determinaciones sobre la empresa que suelen

ser más eficaz. Aplicando este tipo de enfoque, es posible discutir la realidad que pueda estar pasando de la empresa.

La investigación cualitativa realizada utiliza la recolección de datos de tipo documental, la investigación se basa en reportes, entrevistas u otro tipo de materiales, yendo de lo particular a lo general basándose en una cantidad de datos para explicar o describir un fenómeno partiendo de una afirmación que describe la naturaleza problemática del estudio enmarcándola en un contexto teórico.

Además, en el estudio cualitativo se utiliza nivel explicativo cuyo fin es conocer los factores causantes relacionados al problema de investigación, identificar el motivo que origina el tema de estudio y de qué forma se manifiesta (Henández, Fernández, & Baptista, 2010)

Diseño y/o método de estudio

El método estudio caso permite a la investigación poder explicar, describir y llegar a obtener la información de la problemática del estudio mediante el análisis de triangulación de datos obtenido de los datos del instrumento el cual es la entrevista. Así mismo, se realizar un análisis de la información recolectada obtenida de la empresa distribuidora de alimentos balanceados.

El autor da a conocer que la preparación de acontecimientos, es lo primordial desde la perspectiva de un enfoque que posiblemente se tiene la intención de llegar a una posible investigación, para luego llegar como una técnica de procesos de investigación, la entrevista según el caso y la observación, este procedimiento sirve para poder lograr dar un análisis e interpretación del caso, como una posible investigación. Método por casos se utiliza para analizar a profundidad en las investigaciones cualitativas utilizando calidad de información (Simons, 2009)

2.2.Escenario de estudio

Para el desarrollo de esta investigación se estableció como el escenario de trabajo la sede de la empresa distribuidora de alimentos debido a que se considera que debido a la problemática de la investigación que es el único lugar donde se puede obtener información relevante para el desarrollo de la investigación.

La ubicación de la empresa es en la dirección: Av. San Juan de Dios Mz C. Lote 12 – Puente Piedra. En esta ubicación se dio la comunicación entre el observador y las personas que formaban parte de la problemática de estudio y que aportaron información.

Por consiguiente, se presenta en la matriz de categorización donde la categoría problema es el control de inventarios, la subcategoría almacenaje cuyos indicadores son costo por unidad almacenada, nivel de cumplimiento de despacho, costo por unidad de despacho así mismo la subcategoría conteo cuyos indicadores son peso movido y saco movido. Finalmente, la subcategoría registro cuyos indicadores son cantidad de devoluciones, errores en pedidos y cantidad de entregas exitosas.

Tabla 1.

Matriz de Categorización

Problema General	Objetivo General	Categoría	Subcategorías	Técnicas	Instrumentos
¿Cuál es el impacto del control de inventarios en una empresa distribuidora de alimentos balanceados, 2020?	Analizar el impacto del control de inventarios en una empresa distribuidora de alimentos balanceados,2020.		Almacenaje	Entrevista Semiestructurada	Guía de entrevista
¿Cuál es la situación actual del almacenaje en una empresa distribuidora de alimentos balanceados, 2020?	Diagnosticar que factores inciden en el conteo en una empresa distribuidora de alimentos balanceados,2020.	Control de Inventarios	Conteo	Participantes - Unidad de análisis Gerentes y colaboradores	
¿Cuáles es la situación del conteo en una empresa distribuidora de alimentos balanceados, 2020?	Analizar la situación del almacenaje en una empresa distribuidora de alimentos balanceados, 2020.				
¿Cuál es la situación del registro en una empresa distribuidora de alimentos balanceados, 2020?	Analizar la situación del registro en una empresa distribuidora de alimentos balanceados, 2020.		Registro	6 entrevistados: gerente general, jefe de operaciones, administrador, secretaria administrativa, vendedor/ control almacén, vendedor	

2.3.Participantes

En el estudio participaron 6 trabajadores de la empresa, quienes son los que están involucrados en las diferentes áreas que forman parte del sistema de operaciones de la empresa. Dos de los trabajos tienen cargos administrativos y los demás tienen puestos operativos.

Se considera unidad informante a los participantes encuestados que brindan información acerca de nuestro estudio aportando datos esenciales en mención y recopilaciones de citas textuales. (Blasco & Pérez, 2007).

Estas unidades informantes demuestran que son esenciales para el proyecto de tesis ya que debido a la información que obtendremos por parte de ellos respecto a la empresa. Los participantes del estudio se pueden apreciar en la Tabla 2, que se muestra a continuación.

Tabla 2

Población de Entrevistados

Cargo	Nombre y Apellidos
Gerente General	Roman Guillermo Izaguirre Pasquel
Gerente de Operaciones	Rosario Izaguirre Llampasi
Administrador 1	Hector Isai Medina Perozo
Secretaria Oficina Administrativa.	Sandra Jackelin Vargas Correa
Vendedor / Control de Almacén	Mario Luis Veliz Ramirez
Vendedor	Gustavo Fernández Rivas

Fuente: Elaboración propia, información brindada por la empresa distribuidora de alimentos balanceados.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se va a utilizar un instrumento que es las entrevista en profundidad. El trabajo le va a permitir al investigador conocer a detalle las opiniones sobre los aspectos que están afectando la problemática que ha generado el desarrollo de este trabajo de investigación en la empresa.

La entrevista semiestructurada es una técnica de investigación cualitativa, en la que el entrevistador guía la conversación, pero concede espacio al entrevistado para que exprese sus propios puntos de vista. Este tipo de herramienta permite que los entrevistados se expresen de manera que se pueda comprender sus perspectivas expresadas a través de sus propias palabras, pero en base a una guía de preguntas y dominio del tema del entrevistador (Ruíz, 1999)

La entrevista como herramienta permite que el entrevistado exponga sus sentimientos íntimos, percepciones, motivaciones y deseos en relación con el problema de estudio. Permite profundizar en el tema debido a que se compone de una serie de preguntas asociadas con los problemas de investigación.

2.5. Procedimiento

Se elaboró el instrumento de investigación tomando en cuenta los objetivos y las variables del estudio. Se diseñó una guía de entrevista, la cual permitiría conducir el levantamiento de la información, sin direccionar las respuestas de los entrevistados, pero llevando un orden adecuado. Luego se procedió a solicitar al área de Recursos humanos los nombres de los puestos y personas involucradas en la problemática. Ya contando con el permiso, se fijó las fechas y horas para las entrevistas.

La información se recogió a través de las entrevistas, previa explicación de la finalidad del estudio y de la confidencialidad de sus opiniones. Para la recopilar la información se tuvo que realizar el siguiente procedimiento:

Paso 1:selección de los elementos que serán parte de la investigación cualitativa

Paso 2:preparar la guía de preguntas (entrevista en profundidad)

Paso 3:determinar el número de entrevistas a realizar

Paso 4: Obtener permisos

Paso 5: Fijar fechas y horas

Paso 6: Levantamiento de información

Paso 7:Análisis de datos en base a los objetivos

A continuación, se muestra el detalle del levantamiento de información

Tabla 3

Cuadro de fechas y hora de entrevistas

Entrevistado	Fecha	Hora
Roman Guillermo Izaguirre Pasquel	29-jun-20	16:50
Rosario Izaguirre Llampasi	5-jun-20	20:00
Hector Isai Medina Perozo	13-jun-20	14:59
Sandra Jackelin Vargas Correa	12-jun-20	15:30
Mario Luis Veliz Ramirez	12/6/2020	19:00
Gustavo Fernández Rivas	13/6/2020	08:00

Fuente: Elaboración propia.

2.6.Método de análisis de información

Respecto al método de análisis, la información que se obtuvo de las entrevistas está organizada de acuerdo con los objetivos de estudio. Se creó para ello un guía de entrevista, la cual fue aplicada a la población seleccionada, con relación directa al proceso de toma de inventarios. Esta guía fue de gran utilidad, para orientar las interrogantes que se tenían en la investigación. Se anexa los modelos de esta guía.

Información relevante, también fue recogida in situ, con visitas al almacén en momentos de la ejecución del proceso, levantando con la observación, muchos detalles que fueron luego analizados y tomados también en cuenta para la aplicación en la investigación. Toda la información recabada de las entrevistas fue ingresada en la herramienta Atlas.ti 8.0, para su procesamiento y posterior análisis. Se utilizó la versión 8.4.24. para Windows.

A continuación, esquema se presenta la codificación utilizada.

Tabla 4

Esquema de codificación.

Categoría	SubCategoría	Descripción
C.1.1	C.1.1.1	Costo por unidad almacenada
	C.1.1.2	Nivel de cumplimiento de despacho
	C.1.1.3	Costo por unidad despachada
C.1.2	C.1.2.1	Peso movido
	C.1.2.2	Saco movido
C.1.3	C.1.3.1	Cantidad de devoluciones
	C.1.3.2	Errores en pedidos
	C.1.3.3	Cantidad de entregas exitosas

Fuente: Elaboración propia

2.7.Aspectos éticos

Para el desarrollo de la presente investigación se contó con la autorización del Gerente General de la empresa y con la disposición de los empleados. Se garantizó la confidencialidad para asegurar que la información proporcionada por los participantes se diera de forma anónima. Los datos que se obtuvieron fueron analizados según fueron obtenidos fueron analizados en su amplitud, no sufrieron modificación alguna.

La investigación realizada incluye solamente información real y confiable presentada por las personas involucradas en la problemática de estudio. Para respetar la autenticidad de los datos citados en el trabajo se usó como base la ley N° 27806 “Ley de transparencia y acceso a la información pública”, por lo que se ha citado propiamente y parafraseado a los autores mencionados en la Bibliografía.

Asimismo, esta investigación se ha redactado tomando en cuenta la Resolución Rectoral N° 0089- 2019 de la UCV. Se ha cumplido con respetar en principio de confidencialidad de la información, por lo que no se hizo pública las opiniones por trabajador de la empresa para no generar posibles problemas laborales a los participantes

III. Resultados

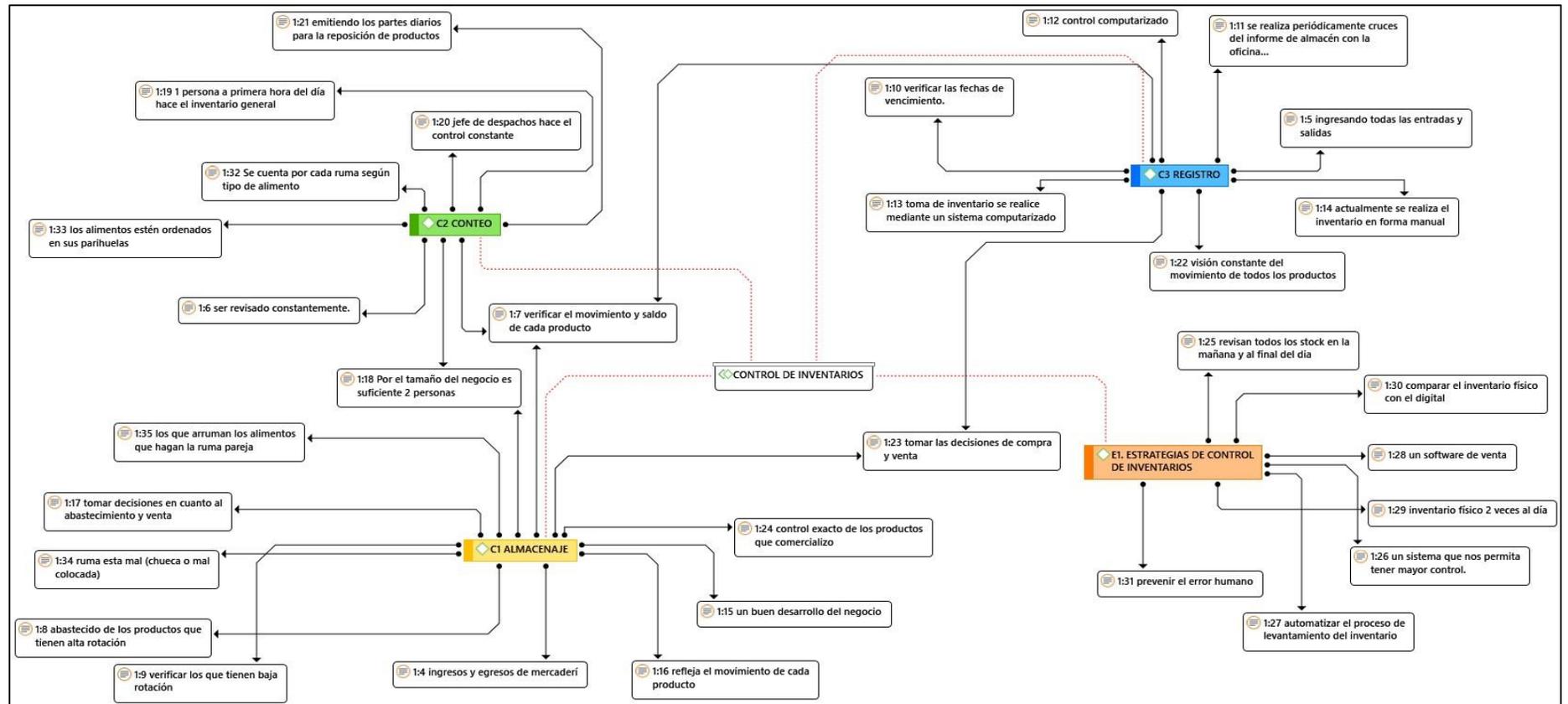


Figura 1. Análisis cualitativo de la categoría Control de inventarios. Fuente: Elaboración propia

El control de inventarios es una esencial herramienta dentro del área logística debido a que tener en cuenta el ingreso y salida de la mercancía utilizada para una venta directa o transformación de un producto ayuda a la empresa conocer los gastos y costos que está obteniendo, así como también la mercancía en almacén evitando sobre stock o tener mermas.

La denominación de control de inventario no solo aplica en empresas distribuidoras de venta directa al consumidor también se debe considerar aquellas que elaboran con insumos productos terminados, existen una variedad de control de inventarios aplicados según la necesidad de cada empresa.

En su mayoría las empresas consideran que la sistematización del inventario mediante un sistema informático es rentable debido a que se tiene mayor control y exactitud de la cantidad de mercancía dentro del almacén así mismo el registro de la base de datos puede ser periódica, diaria o de manera perpetua. (Stevenson, 2015)

Otros consideran, que la función del inventario son las siguientes: clasificación de varios procesos de la producción debido a la materia prima utilizada en cada proceso productivo el cual aplica para las empresas que realizan transformación de productos, también permite conocer la demanda, tener ventaja de compra de materia prima por cantidad, respaldar los precios de los suministros frente la inflación y cambios al alza en los precios (Render, 2009)

Dentro de la categoría problema, se identificaron las siguientes subcategorías las cuales son: almacenaje, conteo y registro. Así mismo, se identificó una categoría emergente la cual es estrategias de control de inventarios.

En cuanto, el almacenaje se pudo rescatar la siguiente información: el almacenaje en la empresa es una actividad esencial debido a que ayuda a la gerencia a tomar decisiones en cuanto al abastecimiento y ventas en la organización debido a que pueden identificar si que

productos tienen alta y baja rotación en las ventas así mismo verifican dentro de almacén si los colaboradores cumplen los tiempos de despacho por parte de los proveedores de la empresa debido a que todo lo almacenado tiene un costo en la empresa y se debe tener un control exacto de los ingresado y vendido de la mercancía . Sin embargo, dentro del almacenaje se identificaron problemas de gran significancia como la desinteresada verificación de los saldos de productos restante en almacén después de culminar un día laborable, escases de personal para controlar la distribución , despacho y clasificación de productos debido a que se arruma los alimentos en distintos grupos donde están mezclados los productos lo cual ocasiona una confusión al momento de despachar los productos al cliente o por otro lado demora el personal en entregar la mercadería generando incomodidad en el consumidor.

Se debe tener en cuenta que el almacenaje es una actividad esencial en la cadena de suministro esto se debe a brinda información relacionada a los proveedores, clientes y mercancía que se encuentra en el lugar de almacenamiento. (Gunasekaran, Lai, & Cheng, 2008)

Otra subcategoría esencial en el inventario es el conteo de bienes o mercancía el cual se mide en la investigación entre el peso movido y saco movido. La actividad del conteo se realiza mediante la emisión de partes diarios de la enumeración de mercancía existente en almacén y la reposición de productos este proceso los realiza una persona a primera hora del día realiza un inventario general de todo el almacén, la persona encargada realiza la cuenta por cada ruma según tipo de alimento debido a que están ordenados en parihuelas.

De igual modo opina, Urzelai (2006) en el cual describe que el conteo de inventarios se realiza mediante dos formas sistemáticas comunes. La primera trata del almacenamiento por bloque en el cual la mercancía se unitariza en una superficie plana volviéndose en una unidad que alberga unidades más pequeñas de una misma característica mientras que otra

técnica de conteo puede ser mediante la separación de la mercancía en estanterías para cargas ligeras.

Al igual que el conteo de mercancía es importante que se registre, tener un registro aporta beneficios para todas las áreas complementadas a logística ya que la información obtenido del almacén es utilizada para otras funciones como en el área comercial el cual tiene a consideración que cantidades puede vender y a qué precio como también el área de marketing puede hacer uso de la información para crear promociones que ayude a vender los productos en merma o de bajo flujo de venta.

En base a las unidades informantes de la empresa distribuidora de alimentos balanceados indicaron que se tiene un control computarizado sin embargo este control no se realiza mediante un programa informático sino en formatos antiguos elaborado por colaboradores de la empresa. Así mismo, otro problema identificado en el registro de bienes es la verificación de fecha de vencimiento debido a que la mercancía ingresada debe contemplar su duración de vida antes y después de ser vendida previniendo la salud del consumidor y la imagen de la empresa. Por otra parte, se realizan periódicamente cruce de información del almacén con la oficina del área de ventas para tender una conciliación de información más concisa y clara de la mercancía vendida y la restante en almacén.

Se sugiere por lo general que las organizaciones de cualquier tipo de naturaleza deben contar mínimo con una base de información centralizada en el cual se pueda transcribir todas las operaciones realizadas en el almacén obteniendo un reporte al final de un periodo con el registro de entradas y salidas de la mercancía. (Escobar J. , 2006)

Finalmente, se encontró la categoría emergente denominada estrategias de control de inventarios mediante las siguientes técnicas se puede obtener una buena ejecución del almacén con el fin de prevenir el error humano se debe implementar un software al igual que

se utilizan en el área de ventas así se automatizará el proceso de levantamiento de inventario, otra estrategia es la revisión del stock al inicio y final de la jornada laboral.

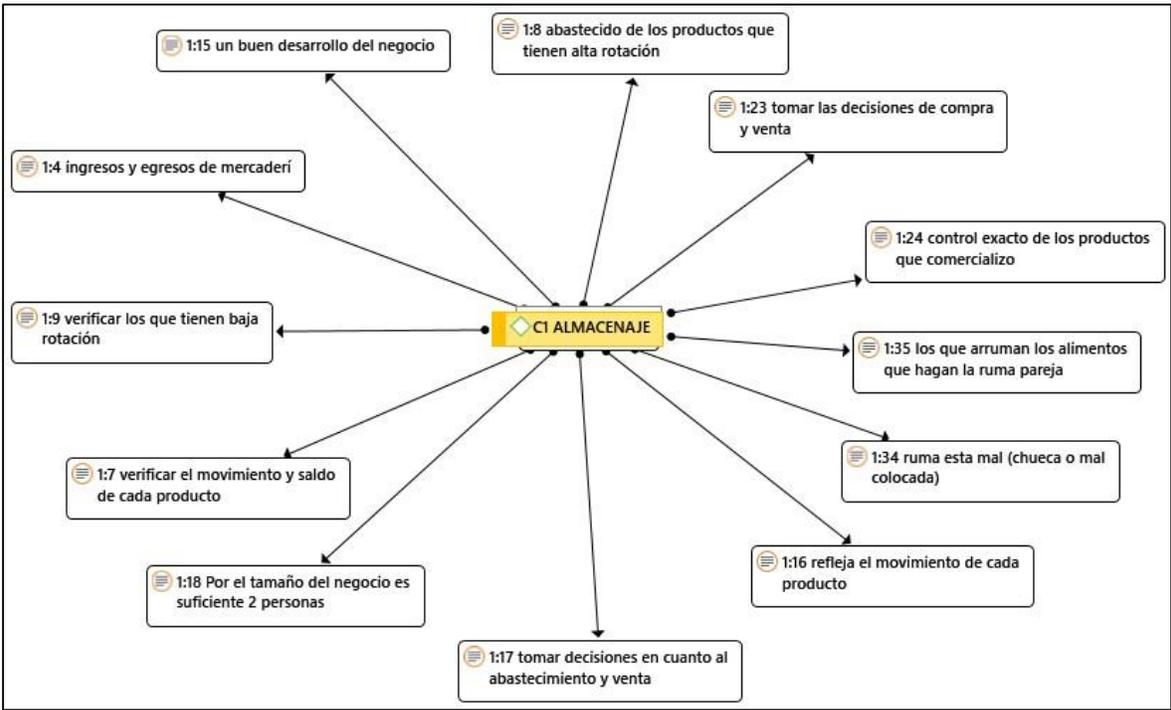


Figura 2. Análisis cualitativo de la subcategoría Almacenaje. Fuente: Elaboración propia

El almacenaje es una actividad de integración en la cadena logística, en el cual si se ejecuta de manera oportuna y correcta genera el buen desarrollo del negocio. Dentro del almacenaje se puede obtener los siguientes beneficios como el conocimiento de los productos abastecidos que tiene alta rotación como también permite verificar aquellos que tiene bajo movimientos en ventas. Actualmente, la empresa de alimentos balanceados cuenta con un personal total en almacén de dos personas las cuales toman turnos intercalados que permiten tener un control mayor sobre la mercancía almacenada.

Dentro del almacenaje de mercancía, se debe tener en cuenta la verificación del movimiento y saldo de cada producto vendido o comprado por la empresa ya que dicha información servirá para tomar decisiones en cuanto a la cantidad que se debe abastecer y las

ventas proyectadas que se tendrían si se provee el negocio del producto de mayor movimiento. Es por ello, que el personal entrevistado indico que el déficit en cuanto la actividad de almacenaje dentro de la empresa se debe a la mala clasificación de alimentos ya que estos son agrupados en rumas las cuales no se encuentran separadas por características iguales de cada producto, sino que se mantiene un desorden dificultando el trabajo de despacho dentro del área logística lo cual es un factor que afecta a la venta de la empresa.

Dentro de la actividad de almacenaje, se encuentra diversos procesos rigurosos que se deben cumplir para que la labor se ejecute de manera correcta. En almacenamiento de la mercancía se centra básicamente en la ubicación de la mercancía dentro del espacio utilizado para su reserva, su clasificación o categorización según la importancia del producto, la facilidad de despacho como también almacenar el producto hasta que sea solicitado o demandado por el consumidor. (Correa, Gómez, & Cano, 2010)

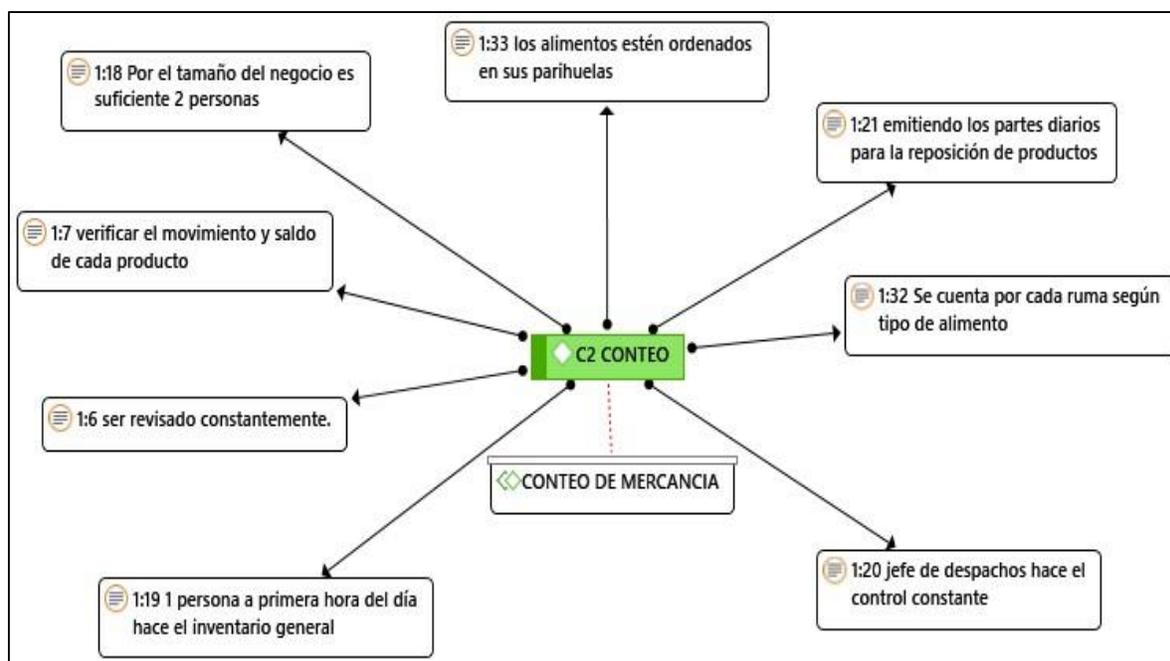


Figura 3. Análisis cualitativo de la subcategoría Conteo. Fuente: Elaboración propia

En el conteo de mercancías, se rescató de las entrevistas que las personas que laboran en el área de almacén en la empresa indicaron que un colaborador a primera hora de su jornada laboral realiza un inventario general rápido de todos los productos físico en almacén.

Generalmente en la empresa se realiza un conteo constante de las mercancías físicas además también suelen contabilizar los productos solicitados a los proveedores próximos a recibir. Verificando el movimiento y saldo de cada producto evitando errores de contabilización y abastecimiento, la empresa considera que la labor logística en el negocio es pequeña por lo tanto es suficiente 2 colaboradores en el área sin embargo algunas fuentes informantes consideran que hace falta personal que contabilice y proyecte las próximas órdenes de compra también la implementación un sistema que permita el registro exacto de productos evitando caer el sobreabastecimiento o el desabastecimiento.

Durante el conteo, se distribuye y contabiliza según sección de características del suministro debido a que los productos se encuentran ubicados en palets y una vez realizado el conteo se emite partes diarios para la reposición futura del bien si es que la venta es fluida.

Para algunos autores, el conteo físico de stock es un ejercicio práctico en la actividad del inventario generalmente la contabilización se realiza todo un día entero el cual se realiza a fin de mes o periodos de tiempo como trimestrales, semestrales o anuales. Se debe considerar que el éxito de la empresa también depende del conteo ya que el área logística debe tener control absoluto y con exactitud de los artículos ingresados y vendidos. (Jennings & Haugton, 2002)

Por otra parte, también existen el método de conteo cíclico mediante la técnica ABC el cual define la técnica de contabilizar los artículos en el almacén según su valor monetario y su fluctuación de uso también en algunas situaciones se enlazan ambos casos. En donde la columna A refiere a los productos mayores en venta, la columna B intermedio movimiento y C menor frecuencia o mermas a revender. (Miguez & Bastos, 2006)

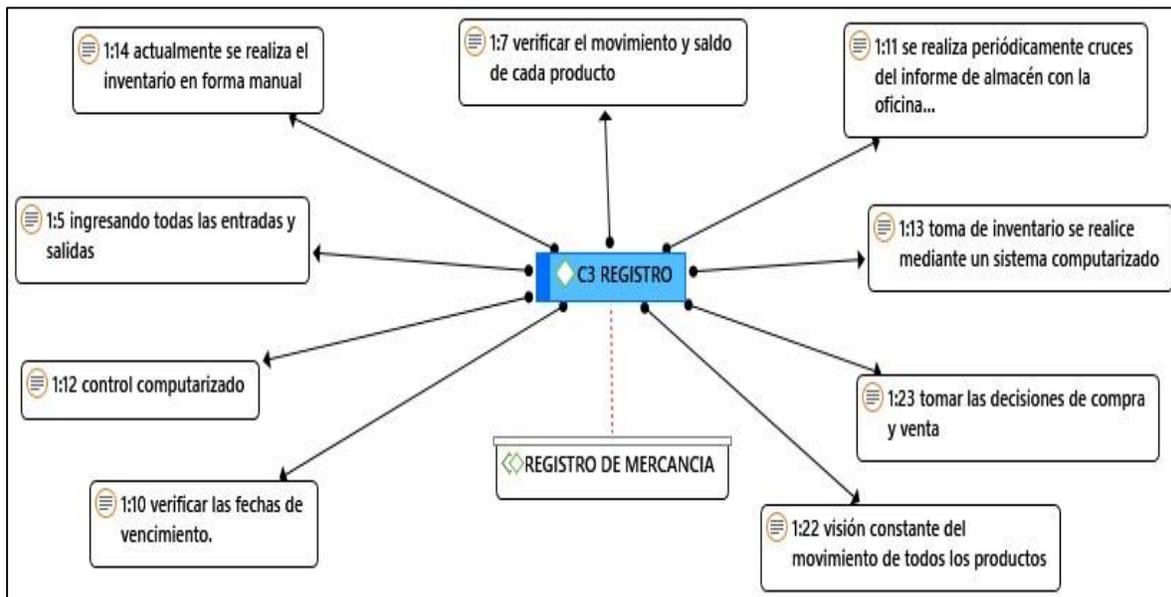


Figura 4. Análisis cualitativo de la subcategoría Registro. Fuente: Elaboración propia

El registro de artículos en venta permite conocer que productos tenemos en posible venta o vendidos al consumidor. Se debe tomar en cuenta que el registro de bienes en especial en una empresa de alimentos es importante cumplir con los lineamientos de DIGESA- Ministerio de salud se debe verificar las fechas de vencimiento del alimento debido a que la salud del consumidor es lo principal evitando generar contingencias en el bienestar del cliente provocado por el consumo de un artículo vencido el cual debe ser reconocido con anticipación por los colaboradores en almacén.

Dentro del registro de artículos, varios de los entrevistados indicaron que un control computarizado agilizaría los procesos de logística y despacho de mercancía ya que al tener un sistema de ingreso de entradas y salidas se tendría con exactitud un cruce de información de la mercancía vendida frente la cantidad en almacén. Por otra parte, se deben considerar los errores en pedidos dado que si la empresa entrega productos en demasía que no correspondían a la orden de compra genera pérdida en el negocio sin embargo si la empresa entrega la cantidad errónea de productos indicado en la boleta venta el cliente puede tener

una imagen errónea de la empresa causando desconfianza en el servicio y provocando optar por la competencia.

Sin embargo, con un sistema de información o TIC asegurar un registro, más eficaz en la parte administrativa y un mejor manejo de información de datos generado por la distribución logística incluido la gestión de almacén (Ballou, 2044)

De igual manera opina, Herrera (2015) que el sistema informático es una gran herramienta para el registro de mercancía ya que al momento de elaborar una cotización para un futuro cliente se cumpla correctamente con el despacho ya que se cuenta con la mercancía existen en almacén verificado oportunamente en la base de datos proporcionados por el software.

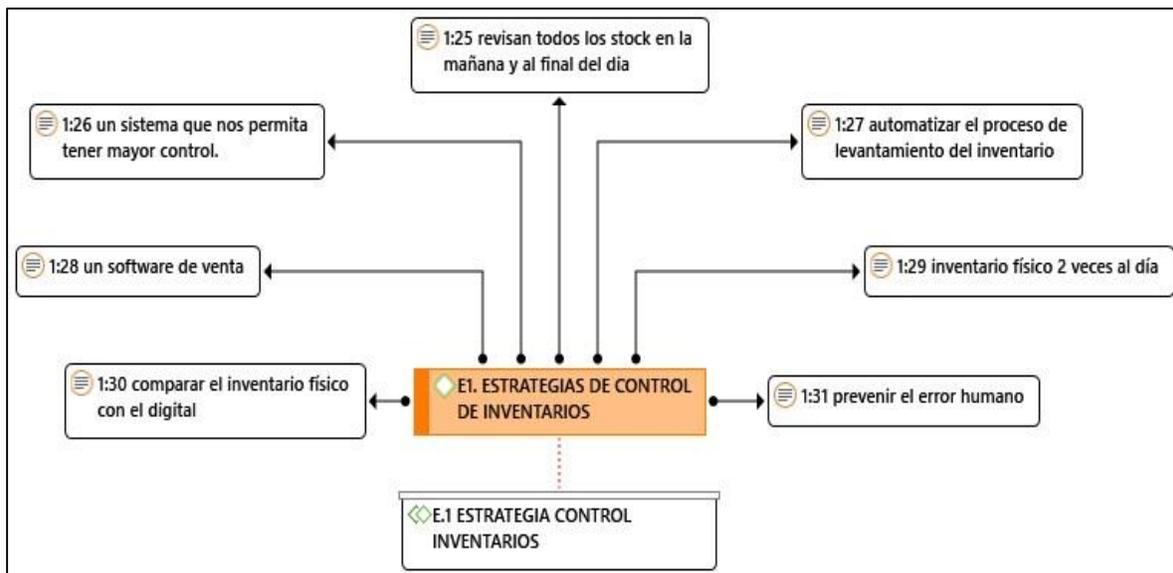


Figura 5. Análisis cualitativo de la categoría emergente Estrategia de control de inventarios

Fuente: Elaboración propia

Comenzando con la definición esencial de estrategia, se le denomina al termino como la direccionalidad de procesos rentables en el negocio que ayudan a cumplir la misión empresarial. (Morrisey, 1993)

Dentro del análisis cualitativo se obtuvo la siguiente información de los profesionales entrevistados en el cual indican que las estrategias actualmente aplicadas es la prevención del error humano del registro de artículos en almacén, por lo cual se realizan inventarios físicos dos veces al día sin embargo no se logra cumplir con la actividad. Por tal motivo, indican los entrevistados que se debe implementar procesos automatizados en el cual se realiza el levantamiento del inventario y control donde se puede verificar el inventario físico contra el digital.

Una de las estrategias del control de inventario es el sistema ABC en el cual se dividen en el sector A se consideran los productos que tiene mayor inversión por parte de la empresa o generan mayor inversión que representan el 20% generalmente estos productos son los más valorizados en la empresa , en el sector B se ubican a nivel intermedio tanto en costo como en despacho finalmente en el sector C ubican la cantidad de artículos que no generan en demasía inversión monetaria por parte de la empresa usualmente esta categoría ocupa el 50% del inventario físico de la empresa (Krajewski, Ritzman, & Malhotra, Admisnitración de operaciones, 2008)

Otra estrategia de control de inventario es la 5 S, el cual son cinco secciones de técnica de gestión japonesa las cuales son en español: clasificación, orden, limpieza, estandarización y disciplina. Donde el objetivo particular de las cinco S se complementan entre si , en el caso de la etapa de clasificación trata de eliminar el espacio inútil dentro del almacén que no es utilizado por la mercancía, con respecto al orden se debe emplean el espacio de almacenamiento para trabajar de forma eficaz donde se permita el fácil movimiento de los artículos directo para el despacho, seguido la etapa limpieza donde el objetivo es tener pulcro el espacio con la finalidad de no involucrar al producto con bacterias u organismos que puedan hacer daño a la mercadería, la penúltima etapa es la estandarización que previene el desorden y por ultimo mantener la disciplina es decir incrementar los esfuerzos de información. (Kaushik, Khatak, & Kaloniya, 2015)

IV. Discusión

En relación al análisis del objetivo general del trabajo de estudio con respecto al control de inventario en la distribuidora de alimentos de balanceados y las investigaciones nacionales e internacionales recolectadas como antecedentes del trabajo se comienza a describir según categoría y subcategorías donde se identifican la relación entre los indicadores y categorías emergentes encontrada luego de la aplicación y elaboración de la triangulación de datos obtenido de la herramienta aplicada de recolección de información la entrevista la cual se procesó en el programa Atlas . Ti

El cuanto el objetivo general es Diagnosticar el impacto del control de inventarios en una empresa distribuidora de alimentos balanceados,2020. Se identificó que el control de inventarios se distribuye en subcategorías; almacenaje donde se determina el costo por unidad almacenada de cada producto así mismo el nivel de cumplimiento de despacho; en cuanto la subcategoría conteo se considera el peso movido y unidades manipuladas. Por último, en la subcategoría registro se toma en consideración la cantidad de devoluciones, errores en pedidos y cantidad de entrega exitosa. Así mismo, se encontró dentro de la tesis la categoría emergente la cual es estrategias de control de inventario.

Los inventarios son parte esencial de un negocio que se están en el rubro de venta de productos es por eso por lo que las opiniones reconocen esta importancia e indican que debe haber un control riguroso apoyado por un sistema o software que ayude a mantener un stock adecuado y a que la rotación debe ser constate para que la empresa pueda obtener efectivo eficientemente. Las políticas de inventarios deben orientarse hacia la eficiencia y a atender de manera rápida y precisa los pedidos de los clientes. Con base en los resultados alcanzados del estudio de investigación, se concluyó que el control de inventarios es un aspecto que tiene una influencia fuerte sobre Las operaciones de la empresa, afectando los costos, atención a clientes rentabilidad y eficiencia operativa.

De igual modo, se puede observar en los antecedentes internacionales y nacionales. En el cual, Gómez y Guzmán (2016) en su tesis indicaron que la implementación de un sistema informático para el control de artículos en almacén es necesario para las empresas industriales en Colombia donde mediante el software se busca optimizar el tiempo empleado en contabilizar en un inventario físico este puede ser computarizado y de acceso para todo el personal que integra el área brindando una información correcta y verdadera de todos los productos en almacén.

Por otra parte, Escobar (2016) en su estudio de investigación nacional en el cual busca que la implementación de un sistema control en los inventarios de una empresa de alimentos aporte en la productividad del negocio debido al déficit que presenta en sus procesos donde el área logística sobre abastecer de productos que después sobrepasan su fecha límite de caducidad generando pérdidas y bajas económicas en la empresa o en otras ocasiones como lo indica el estudio hay ausencia de los productos solicitado se llegó a la conclusión que estos errores comunes en almacén pueden subsanarse con un sistema de control y verificación de inventarios.

Por tal motivo, el trabajo de investigación se cimenta en dos teorías la teoría de sistema y la estructuralista. En el cual la primera teoría enfocado en el sistema nos dice que de forma práctica si aplicamos procesos en nuestra empresa y en las áreas generando una conexión de información fluida y estructurada el trabajo es más eficiente generando que las operaciones se agilicen reduciendo el tiempo de ejecución entre cada actividad hasta llegar al cliente final.

Arnold y Rodríguez (1990) consideran que la aplicación de la teoría de sistema en los negocios de cualquier carácter tiene como fin desarrollar propuestas innovadoras que ayude a la empresa en sus actividades mediante, la observación, orden y reflexión de los errores que se produzcan en el acto para luego pasar a la subsanación de los mismo.

Por otra parte, en la teoría estructuralista nos define que la organización de una empresa permite conocer entre las áreas las secuencias del trabajo de la empresa desde la llegada del posible cliente culminado en la venta exitosa y post – venta del artículo así mismo entre las áreas deben complementarse en la información brindada permitiendo disminuir errores. En el caso de la empresa del estudio, la distribuidora de alimentos balanceados su área comercial debe estar complementada con almacén ya que una vez que el área de ventas envíe la cotización a un posible consumidor debe verificar que almacén cuenta con las unidades requeridas así mismo almacén debe verificar que las unidades vendidas concuerden con los artículos egresados del almacén generando una conciliación que ayude a la gerencia a tomar decisiones con respecto al reabastecimiento, ofertas de artículos, entre otras estrategias.

Asimismo, también se pueden encontrar en las subcategorías la importancia del estudio el cual busca conocer el impacto del control de inventarios en una distribuidora de alimentos balanceados. Donde se conoce como control de inventarios se define como los procesos que se utilizan dentro de una empresa para controlar, registrar y verificar con exactitud la cantidad de mercancía que entra y sale de un almacén. (Stevenson, 2015)

Donde en los resultados cualitativos de la investigación se diagnosticó mediante las subcategorías almacenaje, conteo y registro que la empresa de alimentos no posee un buen manejo de stock y control de artículos en almacén debido al escaso personal que se encuentra en el área logística, la errónea calificación de artículos, el sistema manual de inventarios en formatos desactualizados así mismo poca motivación en el personal para realizar la labor constante de registro de mercadería salida e ingresada.

En cuanto al almacenaje, el almacén se considera como un espacio esencial y de rigurosidad para la conservación de la mercancía en especial si la mercadería se dedica a preservar alimentos debe depender de ambientes implementados según la necesidad de preservación que posea cada producto.

Para algunos autores, la actividad de almacenar mercancía básicamente es la ubicación de cada producto recibido de los proveedores dentro del espacio adecuado para su reserva, clasificación según la demanda del producto, su importancia monetaria y la facilidad de pase para su despacho (Correa, Gómez, & Cano, 2010) . Los autores nos quieren decir que si tenemos en la empresa un alimento de alta demanda y de mayor venta no debe ser ubicados por ejemplo en anaqueles de altura ya que podría retrasar o extender el tiempo del despacho de mercadería. Por otro lado, si este producto es frágil y su costo es alto para la empresa no puede ser ubicado dentro del almacén en un espacio de riesgo donde pueda sufrir un daño al empaque o producto mismo.

En cuanto el conteo de mercancía como subcategoría de investigación, realizar una contabilización de mercancía aporta a conocer las cantidades físicas y existentes de los artículos en un almacén. Para los autores, Jennings y Haugton (2002) consideran que el éxito de la empresa se basa en el correcto conteo de existencias en el área logística donde se debe poseer un control absoluto y valores exactos de cada artículo en almacén.

Por otra parte, en la última subcategoría denominada registro esta enlazada con el uso del sistema informático de registro de inventarios ya que actualmente en la empresa se utilizaba un registro manual con un formato desactualizado demanda mucho tiempo a los colaboradores de almacén debido a que el conteo es manual y el registro también así mismo la información de la mercancía registrada en los formatos escritos no llegan a las demás áreas involucradas o relacionadas causando una mala comunicación entre las unidades de la empresa y retrasando las actividades de cada una de ellas. También, indican que si se cuenta un negocio con un sistema estándar de información con una base matriz de datos donde se comparta la información necesaria correspondiente a cada área la empresa ganaría mayores ventas, reduciría los tiempos de entrega del producto y mejoraría la comunicación entre empleados.

V. Conclusiones

A continuación, se muestran las conclusiones que se han obtenido con respecto al estudio, sobre Impacto del control de inventarios en una distribuidora de alimentos balanceados:

Primera: Se concluye que el impacto de control de inventarios en la empresa de distribución de alimentos balanceados presenta un ligero déficit en sus actividades de control de existencias debido a que el sistema de registro de la empresa para las mercancías es obsoleto y no está sistematizado.

Segunda: El control de inventarios dentro de los almacenes de la empresa presenta varias contingencias con la clasificación de productos ya que los colaboradores del área de logística ponen en ruma los despachos ingresados por los proveedores y no los separan en unidades oportunas según la necesidad de cada producto poniendo en exposición los alimentos ante alguna bacteria o microorganismo vivo que exista alrededor.

Tercera: Algunos de los factores que inciden dentro del control de inventarios es la falta de compromiso entre colaboradores para ejecutar bien la contabilización de los productos ya que el inventario de mercancías se realiza diariamente pero no en su totalidad solo se toman en cuenta los productos con mayor frecuencia de venta o de mayor valor para la empresa en el caso solo se contabiliza los bienes y se cierra la contabilización al finalizar el día dejando aparte los artículos de escaso movimiento lo cual genera posibles mermas en la empresa.

Cuarta: Los procesos que inciden en el control de inventarios, es la falta de comunicación entre áreas de la empresa para brindar información oportuna que ayude a almacenar a tener mejor control de sus procesos de recibimiento y despachos de productos.

VI. Recomendaciones

Primera: Se recomienda a la empresa implementar un sistema informático computarizado que permita separar y contabilizar los productos según la identificación o reconocimientos por código o características del artículo

Segunda: Capacitar al personal para realizar una oportuna clasificación de mercancía de los productos frágiles, de mayor venta y valor monetario así mismo acondicionar los ambientes para el almacenamiento de productos que necesiten cuidados con respecto al medio ambiental.

Tercera: Motivar al personal de almacén con incentivos y capacitaciones gratuitas para que realicen como mayor interés la actividad y cumplan con los requisitos requeridos así mismo instalar sistema de vigilancia que permitan observar el cumplimiento de sus actividades oportunamente.

Cuarta: Implementar un sistema matriz informático donde las áreas de la empresa puedan cargar de información que ayude a los demás sectores de la empresa a obtener información fácilmente evitando caer en comunicaciones aplazadas o falta de información así mismo el sistema debe ser limitado solo se brindará la información de interés para cada área y se permitirá la vista de algunos datos de áreas complementarias sin posibilidad de modificación entre ellas.

Referencias

- Aguilar, O., & Gabriel, J. (2009). Gestión de inventarios como factor de competitividad, en el sector metalmecánico de la región occidental de Venezuela. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)* , XV(3), 509 - 518. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/280/28014489012.pdf>
- Arnold, M., & Rodríguez, D. (1990). El Perspectivismo en la Teoría Sociológica. *Revista Estudios Sociales (CPU)*.
- Avedaño, M., & Rueda, J. (2018). Formulación de un modelo para la gestión de inventarios de la Empresa Flowserve Colombia. *tesis para optar el título de magister en administración*. Universidad Santo Tomás, Santo tomas. doi:10.15332
- Ballesteros, D., Ballesteros, P., & Duarte, T. (2009). Contribuciones de la logística al desarrollo sostenible. *Scientia Et Technica*, 171-176.
- Ballesteros, F. (2010). *Administracion de Operaciones*. Mexico: Macro.
- Ballou, R. (2044). *Logística: Administración de la cadena de suministro (5th ed.)*. Ciudad de México: Prentice Hall.
- Bernecker, M. (2015). *Investigación de MErcados*. Colombia: Panamericana.
- Blasco, J., & Pérez, J. (2007). *Metodologías de investigación en educación física y deporte: Ampliando horizontes. .* Alicante: Club Universitario.
- Burnham, J. (1941). *The Managerial Revolution: What is Happening in the World*. New York: John Day Co.
- Castro, J. (2016). *7 Pasos Clave para Implementar un Sistema de Control de Inventario*. España: Diaz de Santos.
- Cerda, H. (1998). *Los elementos de la investigación*. Bogotá: El Búho.
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la Teoría General de la Administración"*. México: McGraw Hill.
- Correa, A., Gómez, R., & Cano, J. (2010). Gestión de almacenes y tecnologías de la información y comunicación. *Estudios Gerenciales*, vol. 26, núm. 117, 145-171.
- Díaz, A. (2011). Administración y valuación de los inventarios de materiales y suministros en una empresa multinacional exportadora de banano. *Tesis para optar título de contador público y auditor*. Universidad de San Carlos de Guatemala, Guatemala.

- Ehrdart, M., & Brigham, E. (2007). *Finanzas corporativas. Segunda edición*. México: Editorial Thomson.
- Escobar, J. (2006). Software logístico y sus herramientas de gestión virtual de la SCM. *Zona logística*, 38.
- Escobar, J. (2016). Implantación de un sistema de control operativo y contable para los inventarios y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Centro de Acopio & Alimento El Salvador EIRL. *Para obtener el título de contador público*. Universidad Autónoma del Perú, Lima.
- Escudero, M. (2009). *Gestión de aprovisionamiento*. España: Ediciones Paraninfo.
- Fernández, N., García, J., Martínez, J., & San José, L. (1999). *Gestión de stocks: modelos de optimización y software*. Valladolid: Universidad de Valladolid, Secretariado de Publicaciones e Intercambio Editorial.
- Fogarty, D., Blackstone, J., & Hoffmann, T. (1994). *Administración de la Producción e Inventarios*. México: Ed CEC-SA.
- Gómez, J. (2014). *Gestión logística y comercial*. Ciudad Real: Mc Graw Hill Education.
- Gómez, R., & Guzmán, O. (2016). Desarrollo de un sistema de inventarios para el control demateriales, equipoyherramientas dentro delaempresadeconstrucción Ingeniería Sólida Ltda. *Tesis para optar el grado de licenciatura en ingeniería industrial*. Universidad Libre, Bogotá D.C.
- González, D., & Sánchez, G. (2010). DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN DE INVENTARIOS PARA LA EMPRESA IMPORTADORA DE VINOS Y LICORES GLOBAL WINE AND SPIRITS LTDA. *Trabajo de Grado presentado para optar al título de Ingeniero Industrial*. PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA, Bogotá.
- Gourdin, K. (2006). *Global logistics management, a competitive advantage for the 21st century*. (2 ed.). United States of America: Blackwell Publishing.
- Guerrero, H. (2009). *Inventarios manejo y control*. Bogotá: ECOE EDICIONES.
- Gunasekaran, A., Lai, K., & Cheng, E. (2008). Responsive supply chain: A competitive strategy in a networked economy. *Omega*, 549-564.
- Henández, R., Fernández, C., & Baptista, L. (2010). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.
- Herrera, A. (2015). Sistemas de Inventarios. *Biblioteca virtual de UNMSM*, 1-11.

- Huamán, D. (2019). Diseño de un sistema de control de inventarios del laboratorio Takiwasi para la exportación de medicina tradicional amazónica a Bélgica. *Global Business Administration Journal*, 43-72.
- Jennings, J., & Haugton, L. (2002). *No es el grande el que se come al más pequeño, es el más rápido el que se come al más lento*. Ed. Harper Collins.
- Kaushik, P., Khatak, N., & Kaloniya, J. (2015). Analyzing relevance and performance of 5S methodology: a review. *International Journal of Advanced Research in Engineering and Applied Sciences*, 21-33.
- Krajewski, L., Ritzman, L., & Malhotra, M. (2008). *Administración de operaciones. Octava edición*. México: Pearson Educación.
- Krajewski, L., Ritzman, L., & Malhotra, M. (2008). *Admisnitración de operaciones*. México: Pearson Educacion.
- Laveriano, W. (2010). Importancia del control de inventarios en la empresa. *Actualidad Empresarial*, 198-200.
- López, J. (2014). *UF0476: Gestión de inventarios*. Editorial Elearning S.L Edición 5.1: España.
- Malhortra, N. K. (2015). *INVESTIGACION DE MERCADOS* (1 ed.). Mexico: Pearson.
- Merino. (2015). *La investigación de mercados*. España: ESIC.
- Miguez, M., & Bastos, A. (2006). *Introducción a la gestión de stocks: el proceso de control, valoración y*. Editorial Ideaspropias.
- Miranda, E. (2016). *Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa*. Paraguay: Asunción UNA.
- Mora, L. (2010). *Indicadores de la gestión logística*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Mora, M. E. (2010). *Investigacion de Mercados*. España: ESIC.
- Morrisey, G. (1993). *El pensamiento estratégico. Construya los cimientos de su planeación*. Madrid: Ed. Prentice Hall Hispanoamericana.
- Muller. (2008). *Fundamentos de la Administración de Inventarios*. España: Norma.
- Muller, M. (2004). *Fundamentos de administración de inventarios*. Bogotá: Editorial Norma.
- Neira, C. (2018). *Gestión de inventarios en una empresa industrial, Lima 2018. título profesional de Contador Público*. Universidad Norbert Wiener, Lima.

- Olabuénaga. (2010). *Metodología de la investigación cualitativa*. Bilbao: Universidad de Deusto.
- Parada, O. (2009). Un enfoque multicriterio para la toma de decisiones en la gestión de inventarios. *Cuad. Adm. Bogotá*, 169-187.
- Pastor, J., & Javez, S. (2017). Modelo de inventario probabilístico con revisión periódica para mejorar la gestión del ciclo logístico de Lenmex Corporation S.A.C. *Revista UCV- Scientia*.
- Perdiguero, M. (2017). *Organización y diseño de almacén*. IC Editorial: Málaga.
- Porier, C., & Reiter, S. (1996). *Supply Chain Optimization: Building the strongest total business*. San Francisco CA: BerrettKoheler.
- Quistanchala, J. (2018). SISTEMA DE CONTROL DE INVENTARIOS APLICADO A LA EMPRESA IMPORTADORADISBEN, UBICADA EN LA CIUDAD DE QUITO. *INVESTIGACIÓN PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA*. UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR, QUITO D.M.
- R. Hernandez, C. F. (1998). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Ramirez, E. (2016). El control de inventarios en el área de logística y su incidencia en la rentabilidad de la empresa electrotiendas del Perú SAC. *Optar título de contador publico*. Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo.
- Render, H. (2009). *Principios de administración de operaciones. Séptima edición*. México: Pearson Educación.
- Rodriguez. (2014).
- Rodríguez, D., & Arnold, M. (1991). *Sociedad y teoría de sistemas*. Santiago: Editorial Universitaria.
- Rodriguez, I., & Alpuin, D. (2014). *La gestión por procesos en las organizaciones*. Montevideo: Deloitte.
- Ruíz, J. (1999). *Metodología de la investigación cualitativa*. Bilbao: Universidad de Deusto.
- Sánchez, M., Vargas, M., Reyes, B., & Vidal, O. (2011). Sistema de Información para el Control de Inventarios del Almacén del ITS. *Conciencia Tecnológica*, 41-46.

- Sauñi, B. (2019). Efectos del control logístico en la productividad de una agencia publicitaria de la ciudad de huancayo , año 2018. *Optención de título profesional*. Universidad Continental, Huancayo.
- Serrano. (2011). *Gestión del aprovisionamiento*. España: Paraninfo.
- Sierra, J. (2016). *Administracion de almacenes y control de inventarios*. España: EUMED.
- Sierra, J., Acosta, J., Guzmán, M., & García, F. (2008). *Administración de almacenes y control de inventarios- 1era edición*. México: GASCA.
- Simons, H. (2009). *El estudio de caso: Teoría y práctica*. Madrid: Ediciones Morata S.L.
- Stevenson, W. (2015). *Inventory Management* . New York: McGraw-Hill.
- Torres, J. (2017). El control interno en la gestión de inventarios de las empresas de comercializadores de productos tecnologicos en el Cercado de Lima. *tesis para obtener grado de bachiller*. Universidad San Martín de Porres, Lima.
- Urzelai, A. (2006). *Manual Básico de Logística Intergral*. Madrid: Díaz de santos.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Problema General	Objetivo General	Categoría	Subcategorías	Técnicas	Instrumentos
¿Cuál es el impacto del control de inventarios en una empresa distribuidora de alimentos balanceados, 2020?	Analizar el impacto del control de inventarios en una empresa distribuidora de alimentos balanceados,2020.		Almacenaje	Entrevista Semiestructurada	Guía de entrevista
¿Cuál es la situación actual del almacenaje en una empresa distribuidora de alimentos balanceados, 2020?	Diagnosticar que factores inciden en el conteo en una empresa distribuidora de alimentos balanceados,2020.	Control de Inventarios	Conteo	Participantes: Unidad de análisis Gerentes y colaboradores	
¿Cuáles es la situación del conteo en una empresa distribuidora de alimentos balanceados, 2020?	Analizar la situación del almacenaje en una empresa distribuidora de alimentos balanceados, 2020.		Registro	6 entrevistados: gerente general, jefe de operaciones, administrador, secretaria administrativa, vendedor/ control almacén, vendedor	

¿Cuál es la situación del registro en una empresa distribuidora de alimentos balanceados, 2019?

Analizar la situación del registro en una empresa distribuidora de alimentos balanceados, 2019.

Anexo 2: Matriz de Categorización

Categoría/variable		Sub categorías/ dimensiones		Indicadores	
Código	Nombre	Código	Nombre	Código	Nombre
C1	Control de Inventarios	C1.1	Almacenaje	C1.1.1	Costo por unidad almacenada
				C1.1.2	Nivel de cumplimiento de despacho
				C1.1.3	Costo por unidad despachada
		C1.2	Conteo	C1.2.1	Peso movido
				C1.2.2	Saco movido
				C1.3	Registro
		C1.3	Registro	C1.3.1	Cantidad de devoluciones
				C1.3.2	Errores en pedidos
				C1.3.3	Cantidad de entregas exitosas
		E.1	Estrategias de control de inventarios		

Anexo 3: Ficha de entrevista - Gerencia

Datos básicos:

Cargo o puesto en que se desempeña	
Nombres y apellidos	
Código de la entrevista	Entrevistado1 (Entv.1)
Fecha	
Lugar de la entrevista	

Nro.	Preguntas de la entrevista
1	¿Cuál es su idea de tener un buen inventario?
2	¿Considera su proceso de toma de inventario, un proceso eficiente? Explique porque
3	¿Tiene todo bajo control, en el proceso de toma de inventario?
4	¿Qué le gustaría mejorar de sus procesos de toma de inventario?
5	¿Qué proceso de su organización considera el más importante? Explique por qué.
6	¿La información que se obtiene del control y toma de inventario, es la que necesita para la toma de decisiones?
7	¿Los recursos(personas) destinados para la toma de inventarios, es suficiente? ¿Que modificaría en el tema de recursos destinados para el proceso?
8	¿Cómo impacta la toma de inventario en la Distribuidora de Alimentos Balanceados?

Observaciones

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

Fuente: Elaboración propia

Anexo 4: Ficha de entrevista – Administración.

Cargo o puesto en que se desempeña	Administrador
Nombres y apellidos	
Código de la entrevista	Entrevistado3 (Entv.3)
Fecha	08-06-2020
Lugar de la entrevista	Local principal, Puente Piedra, Google Meet.

Nro.	Preguntas de la entrevista
1	¿Cuál es su idea de tener un buen inventario?
2	¿Considera su proceso de toma de inventario, un proceso eficiente? Explique porque
3	¿Tiene todo bajo control, en el proceso de toma de inventario?
4	¿El tiempo es el adecuado en el proceso de toma de inventario? Comente al respecto.
5	¿La información que recibe, es registrada en algún medio electrónico? Explique el proceso.
6	¿La herramienta que se utiliza para el control y toma de inventario, es la más adecuada?
7	¿Los recursos(personas) destinados para la toma de inventarios, están capacitados para realizar el proceso de manera eficiente? ¿Qué modificaría en el tema de recursos destinados para el proceso?
8	¿Cómo impacta la toma de inventario en la Distribuidora de Alimentos Balanceados?

Observaciones

<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
--

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 5: Ficha de entrevista – Operativos.

Cargo o puesto en que se desempeña	Vendedor / Control de Almacén
Nombres y apellidos	
Código de la entrevista	Entrevistado5 (Entv.5)
Fecha	08-06-2020
Lugar de la entrevista	Local principal, Puente Piedra, Google Meet.

Nro.	Preguntas de la entrevista
1	¿Cómo realizas la tarea de toma de inventario?
2	¿Cuáles son los pasos más complejos del proceso de toma de inventario? Explique porque
3	¿Necesitas alguna herramienta para la toma de inventario?
4	¿El tiempo es el adecuado en el proceso de toma de inventario? Comente al respecto.
5	¿Cuáles son los errores más comunes que experimentas en el proceso de toma de inventario?
6	¿Qué cambiarías en el proceso de toma de inventario?
7	¿Cómo impacta la toma de inventario en la Distribuidora de Alimentos Balanceados?

Observaciones

<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
--

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 6: Evidencia de Google Meet: Entrevista gerente de operaciones.



Enlace : <https://youtu.be/eCGY3Zp0CKc>

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 7 : Evidencias Software Atlas.ti 8. Procesamiento de la Información.

The screenshot displays the Atlas.ti 8.0 interface. On the left, the 'Explorador del proyecto' shows a hierarchical view of the project 'UCV_TESIS_DANIELFEBRES' with folders for 'Documentos (1)', 'Códigos (12)', 'Memos (0)', 'Redes (3)', 'Grupos de documentos (0)', 'Grupos de códigos (4)', 'Grupos de memos (0)', 'Grupos de redes (0)', and 'Transcripciones de multimedia (0)'. The main window shows 'Entrevista1 (Ent.1)' with a table of interview questions and responses. The right-hand pane displays a network of coded data points, including terms like 'C.1.1.Almacenaje', 'C.1.2.Conteo', 'C.1.2.1.Peso movido', 'C.1.2.2.Saco movido', 'C.1.2.3.Cantidad de entregas e...', 'C.1.3.Registro', 'C.1.1.1.Costo por unidad almac...', 'C.1.1.2.Nivel de cumplimiento...', 'C.1.1.3.Costo por unidad despa...', 'C.1.2.3.Cantidad de devolucion...', 'C.1.3.2.Errores en pedidos', 'C.1.1.2.Nivel de cumplimiento...', and 'C.1.1.Control de Inventarios'.

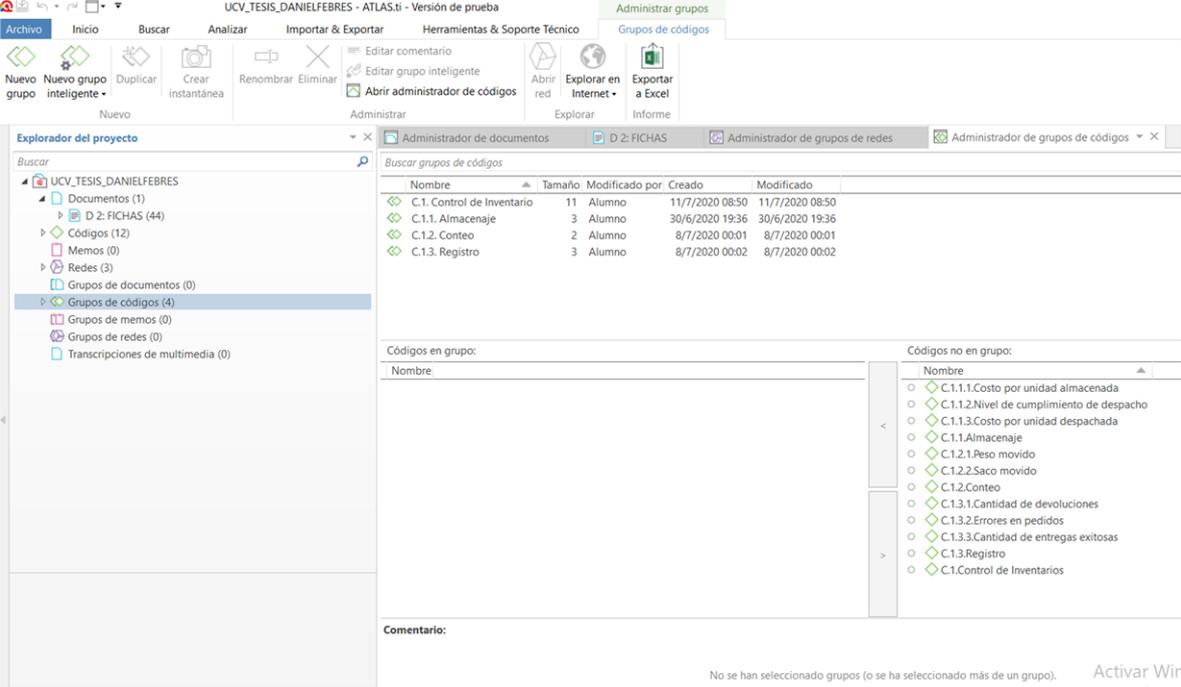
Nº	Pregunta en la entrevista	Respuesta
1	¿Cuál es su idea de tener un buen almacén?	El inventario es muy importante para controlar los ingresos y egresos de mercancías por lo que [B] se debe tener un sistema de control de inventario y un registro detallado de los movimientos y estado de cada producto para tener una mejor administración de los recursos que tienen que ver con el almacén y los costos de operación para dar una mejor atención al cliente.
2	¿Considera su proceso de toma de inventario, un proceso eficiente? Explique porqué.	Si es eficiente, aunque el inventario que realiza [B] ayuda a verificar el movimiento y estado de cada producto para tener una mejor administración de los recursos que tienen que ver con el almacén y los costos de operación para dar una mejor atención al cliente.
3	¿Tiene todo bajo control, es el proceso de toma de inventario?	[B] afirma que el proceso de toma de inventario es bastante complicado en su empresa, ya que requiere de un sistema de control de inventario que permita tener un registro detallado de los movimientos y estado de cada producto para tener una mejor administración de los recursos que tienen que ver con el almacén y los costos de operación.
4	¿Qué la gustaría mejorar de su proceso de toma de inventario?	[B] comenta que el proceso de toma de inventario es bastante complicado en su empresa, ya que requiere de un sistema de control de inventario que permita tener un registro detallado de los movimientos y estado de cada producto para tener una mejor administración de los recursos que tienen que ver con el almacén y los costos de operación.
5	¿Qué proceso de su organización considera el más importante? Explique porqué.	Todos los procesos son importantes para un buen desarrollo del negocio. Sin embargo, podría mencionar el proceso de control de inventario, ya que es esencial para tener un registro detallado de los movimientos y estado de cada producto para tener una mejor administración de los recursos que tienen que ver con el almacén y los costos de operación.
6	¿La información que se obtiene del control y toma de inventario, es la que necesita para la toma de decisiones?	[B] afirma que el proceso de toma de inventario es bastante complicado en su empresa, ya que requiere de un sistema de control de inventario que permita tener un registro detallado de los movimientos y estado de cada producto para tener una mejor administración de los recursos que tienen que ver con el almacén y los costos de operación.
7	¿Las responsabilidades distribuidas para la toma de inventario, es suficiente? Qué modificaciones en el proceso de inventario distribuido para el proceso?	[B] afirma que el proceso de toma de inventario es bastante complicado en su empresa, ya que requiere de un sistema de control de inventario que permita tener un registro detallado de los movimientos y estado de cada producto para tener una mejor administración de los recursos que tienen que ver con el almacén y los costos de operación.
8	¿Cómo impacta la toma de inventario en la Distribuidora?	[B] afirma que el proceso de toma de inventario es bastante complicado en su empresa, ya que requiere de un sistema de control de inventario que permita tener un registro detallado de los movimientos y estado de cada producto para tener una mejor administración de los recursos que tienen que ver con el almacén y los costos de operación.

Software Atlas.ti 8. : Datos de entrevistas.

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 8 : Evidencias Software Atlas.ti 8.

Grupos de Código



The screenshot shows the 'Administrador de grupos de códigos' window in Atlas.ti 8. The window title is 'UCV_TESIS_DANIELFEBRES - ATLAS.ti - Versión de prueba'. The interface includes a ribbon with options like 'Nuevo grupo', 'Nuevo grupo inteligente', 'Duplicar', 'Crear instantánea', 'Renombrar', 'Eliminar', 'Editar comentario', 'Editar grupo inteligente', 'Abrir administrador de códigos', 'Administrar', 'Abrir red', 'Explorar en Internet', 'Exportar a Excel', and 'Informe'. The main area is divided into two panes: 'Códigos en grupo:' and 'Códigos no en grupo:'. The 'Códigos en grupo:' pane contains a table with the following data:

Nombre	Tamaño	Modificado por	Creado	Modificado
C.1. Control de Inventario	11	Alumno	11/7/2020 08:50	11/7/2020 08:50
C.1.1. Almacenaje	3	Alumno	30/6/2020 19:36	30/6/2020 19:36
C.1.2. Conteo	2	Alumno	8/7/2020 00:01	8/7/2020 00:01
C.1.3. Registro	3	Alumno	8/7/2020 00:02	8/7/2020 00:02

The 'Códigos no en grupo:' pane contains a list of codes with radio buttons next to them:

- C.1.1.1.Costo por unidad almacenada
- C.1.1.2.Nivel de cumplimiento de despacho
- C.1.1.3.Costo por unidad despachada
- C.1.1.Almacenaje
- C.1.2.1.Peso movido
- C.1.2.2.Saco movido
- C.1.2.Conteo
- C.1.3.1.Cantidad de devoluciones
- C.1.3.2.Errores en pedidos
- C.1.3.3.Cantidad de entregas exitosas
- C.1.3.Registro
- C.1.Control de Inventarios

At the bottom of the window, there is a 'Comentario:' field and a status message: 'No se han seleccionado grupos (o se ha seleccionado más de un grupo). Activar Win'.

Software Atlas.ti 8. : Creación de los grupos de códigos.

Fuente: Elaboración propia.