



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Gestión logística para optimizar el control de inventario
de la Empresa Quiagral S.A.C., Sucursal Piura 2019**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTOR:

Velásquez Chero, Miguel Ángel (ORCID: 0000-0002-0929-8291)

ASESOR:

Dr. Castillo Palacios, Freddy William (ORCID: 0000-0001-5815-6559)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

PIURA - PERÚ

2020

Dedicatoria

A Dios y a mi madre que siempre estuvo apoyándome en cada momento y sobre todo alentándome a cumplir con mis objetivos profesionales.

Agradecimiento

A Dios y a mi madre por su apoyo incondicional en cada uno de mis días.

A mis asesores y profesores que fueron nuestros facilitadores, que nos direccionaron y nos otorgaron sus conocimientos, sus experiencias y sobre todo su valioso tiempo.

A mis compañeros de estudios, por las vivencias en clases y el conocimiento adquirido de sus experiencias y habilidades.

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	11
3.1. Tipo y diseño de investigación	11
3.2. Variables y operacionalización.....	11
3.3. Población y muestra	11
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	13
3.5. Procedimientos	15
3.6. Método de análisis de datos	15
3.7. Aspectos éticos.....	16
IV. RESULTADOS	17
V. DISCUSIÓN.....	36
VI. CONCLUSIONES	45
VII. RECOMENDACIONES.....	47
VIII. PROPUESTA.....	49
REFERENCIAS.....	78
ANEXOS	83

Índice de tablas

Tabla 1 Conformación de la Población.....	12
Tabla 2 Concordancia relacionada a las características del almacén	17
Tabla 3 Concordancia relacionada al aprovisionamiento	19
Tabla 4 Concordancia relacionada al procesamiento del pedido	21
Tabla 5 Concordancia relacionada a las existencias de la empresa	23
Tabla 6 Concordancia relacionada al procesamiento del inventario físico	25
Tabla 7 Concordancia relacionada al registro documentario de inventario	27
Tabla 8 Nivel de la gestión logística de la empresa Quiagral S.A.C.....	28
Tabla 9 Nivel de control de inventario de la empresa Quiagral S.A.C.....	29
Tabla 10 Análisis FODA	54
Tabla 11 Cronograma de actividades de la estrategia FO	57
Tabla 12 Presupuesto de la estrategia FO	57
Tabla 13 Presupuesto de la estrategia FO	58
Tabla 14 Cronograma de actividades de la estrategia FA.....	61
Tabla 15 Presupuesto de la estrategia FA	61
Tabla 16 Presupuesto de la estrategia FA	62
Tabla 17 Presupuesto de la estrategia FA	62
Tabla 18 Cronograma de actividades de la estrategia DO	65
Tabla 19 Presupuesto de la estrategia DO	65
Tabla 20 Presupuesto de la estrategia DO	66
Tabla 21 Presupuesto de la estrategia DO	66
Tabla 22 Cronograma de actividades de la estrategia DA	70
Tabla 23 Presupuesto de la estrategia DA.....	71
Tabla 24 Presupuesto de la estrategia DA.....	71
Tabla 25 Presupuesto de la estrategia DA.....	71
Tabla 26 Cronograma de actividades de la estrategia DA	75
Tabla 27 Presupuesto de la estrategia DA.....	76
Tabla 28 Presupuesto de la estrategia DA.....	76
Tabla 29 Resumen del presupuesto de las estrategias.....	77
Tabla 30 Matriz de operacionalización de variables	84
Tabla 31 Matriz de consistencia	86

Índice de figuras

Figura 1 Diagrama de Ishikawa - Análisis de causa y efecto	52
Figura 2 Kardex de control de inventario de la empresa Quiagral S.A.C.	68

Índice de abreviaturas

CEUPE	Centro Europeo de Posgrado
COEBA	Confederación de Organizaciones empresariales de la Provincia de Badajoz
DNI	Documento Nacional de Identidad
EAE	Escuela de Administración de Empresas
EIRL	Empresa Individual de Responsabilidad Limitada
FIFO	First In First Out
FODA	Fortaleza, oportunidad, debilidad y amenaza.
INEI	Instituto Nacional de Estadística e Informática
MYPES	Micro y pequeñas empresas
PEPS	Primeras entradas, primeras salidas
RUC	Registro Único de Contribuyentes
S.A.	Sociedad Anónima
S.A.C.	Sociedad Anónima Cerrada
SPSS	Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales

Resumen

El objetivo general fue determinar la gestión logística para optimizar el control de inventario de la empresa Quiagral S.A.C., sucursal Piura 2019, por lo que el desarrollo de la investigación estuvo enfocado en el área de almacén. El tipo de la investigación fue aplicada, con diseño no experimental descriptiva, de cohorte transversal y según su enfoque mixto. La población fue de 40 colaboradores del área de almacén de la empresa Quiagral S.A.C., y se trabajó con una muestra censal. Los instrumentos aplicados para la recolección de los datos fueron el cuestionario, la guía de entrevista y la guía de revisión documental y el coeficiente de confiabilidad utilizado fue el Alfa de Cronbach, obteniendo un valor muy alto para cada variable estudiada. Los resultados de la investigación determinaron que, para tener un efectivo control de inventario, se debe gestionar adecuadamente la logística enfocado en el aprovisionamiento de las existencias, para un mejor desarrollo de las actividades, teniendo siempre énfasis en la disponibilidad de la mercadería dentro del almacén. Por otro lado, se concluyó que la gestión logística y el control de inventario son favorables y tienen un buen nivel, sin embargo, se presenta deficiencias en el aprovisionamiento, en la capacidad del almacén, en el orden y ubicación de las existencias.

Palabras clave: *Gestión logística, control de inventario, aprovisionamiento, almacén, existencias.*

Abstract

The general objective was to determine the logistics management to modify the inventory control of the company Quiagral S.A.C., branch Piura 2019, so that the development of the research was focused on the warehouse area. The type of research was applied, with a descriptive non-experimental design, cross-sectional cohort and according to its mixed approach. The population was 40 from collaborators from the warehouse area of the Quiagral S.A.C., company, and they contributed with a census sample. The instruments applied for data collection were the questionnaire, the interview guide and the document review guide and the reliability coefficient used for Cronbach's Alpha, obtaining a very high value for each variable studied. The results of the investigation determined that, to have a cash inventory control, the logistics analysis focused on the supply of stocks should be managed, for a better development of the activities, always taking into account the availability of the merchandise within from the warehouse. On the other hand, it was concluded that logistics management and inventory control are favorable and have a good level, however, there are deficiencies in supply, in the capacity of the warehouse, in the order and location of stocks.

Keywords: *Logistic management, inventory control, supply, warehouse, stock.*

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente viviendo en mundo globalizado, las empresas tienen retos que deben afrontar, es por ello que la globalización contribuye a una mayor exigencia, la misma que involucra una mejor gestión logística para ser diferentes en el mercado, brindando un servicio de calidad. Muchas empresas en el mundo no saben el impacto que puede causar el no llevar un buen control de inventario, lo cual repercute en las utilidades llevándolas a que cierren sus actividades comerciales; un estudio realizado por Aspel (2019) indicó que solo el 38% de las empresas llevan un adecuado control de inventario al apoyarse en una oportunidad tecnológica, lo cual ha permitido que los controles de stock físico y de sistema sean correctos, lo cual permite tener información real de lo que se tiene en almacén; por otro lado según el portal Idc online (2019) manifestó que el 65 % de las empresas en México quiebran antes de cumplir los 5 años, por la falta de control de inventario, ya que se enfocan en otras áreas y dejan de lado este control, lo cual pone en riesgo la operatividad de la empresa.

Según Nelson (2018) manifestó que en Costa Rica las MYPES vienen creciendo y generando empleo, pero que a su vez enfrentan dificultades en la información de las cantidades reales de stock, en el aprovisionamiento y en la claridad de cuanto deben pedir de insumos para fabricar, todo esto generando insatisfacción al cliente y a su vez pérdidas en las utilidades de la empresa.

Según el diario peruano Gestión (2019) sostuvo que muchas empresas desconocen el impacto de la gestión logística, que puede repercutir en otras áreas de la compañía, conllevando a la pérdida de clientes y en las utilidades; también se dio a conocer el porqué de captar clientes, si no se tiene la capacidad de satisfacer a la demanda. Si las organizaciones se enfocaran en la gestión logística, sus procesos de rendimiento mejorarían en un 12% o 15 %.

Según Perú Retail (2019) manifestó que muchas empresas en el Perú no llevan un buen control de inventario, ni saben cuanto conservar en un almacén para poder satisfacer la demanda, sin embargo, hay empresas que están muy bien gestionadas, pero tienen entre un 20 % y 30 % de stock muerto, en lo cual trae como consecuencia gastos de almacenaje, y falla en la inspección del inventario

referente a los movimientos de los productos con más alta rotación; por otro lado según la Logistec (2018) manifestó que el resultado del Banco Mundial del informe en donde se evaluaron indicadores con respecto al índice de desempeño y la economía global de la gestión comercial, ubicó al Perú en el puesto 83 lo cual representa un retroceso de 14 años con respecto al año 2016, en donde obtuvieron el puesto 69 esto generando un retroceso de la gestión logística, y un desorden en los controles de inventarios.

Conexionesan (2017) mencionó que según el INEI en el Perú se crean entre 250 mil empresas por año, las cuales no logran permanecer en el mercado; en el primer semestre del 2016 cerraron sus operaciones un aproximado de 47 mil empresas, de las cuales el 90 % son compañías innovadoras que cierran antes de cumplir el año, por no llevar una adecuada inspección de inventarios.

Quiagral S.A.C., es una empresa que comercializa fertilizantes para la agricultura, ubicada en Lima y con sede en Piura, su participación en el mercado ha sido favorable por ofrecer productos de calidad, pero adolece de llevar una mala gestión logística con respecto al control de inventario y la documentación que se debe realizar para los despachos y así ofrecer calidad en la atención para cumplir con las expectativas del cliente, que muchas veces es la entrega rápida y la información de stock real en físico de los productos; si la empresa sigue en la misma situación ineficiente repercutirá en los procesos, generando mal servicio, mala información e incluso pérdida de clientes y por ende disminución de participación del mercado; esto conllevando a no tener un control de inventario y logística adecuado para poder satisfacer la demanda que se presenta en el mercado.

Por lo cual, es necesario enfocarse en la logística, y la verificación de los movimientos de existencias, para que la organización optimice sus procesos y elimine los tiempos muertos que son el dilema que afecta a corto, mediano y largo plazo, ofreciendo una mejora constante para el beneficio de la empresa y sus clientes, así mismo se debe tener presente los conteos físicos de las existencias.

A continuación, se presentan los problemas de la investigación, siendo el problema General: ¿Cómo la gestión logística optimiza el control de inventario de la empresa Quiagral S.A.C., sucursal Piura 2019?, y los problemas específicos son: a) ¿Qué características presenta el almacén de la empresa Quiagral S.A.C., sucursal Piura 2019?, b) ¿Cómo es el aprovisionamiento de la empresa Quiagral S.A.C., sucursal Piura 2019?, c) ¿Cómo es el procesamiento del pedido de la empresa Quiagral S.A.C., sucursal Piura 2019?, d) ¿Cómo son las existencias de la empresa Quiagral S.A.C., sucursal Piura 2019?, e) ¿Cómo es el procedimiento de inventario físico de la empresa Quiagral S.A.C., sucursal Piura 2019? y f) ¿Cómo es el registro documentario de inventario que presenta la empresa Quiagral S.A.C., sucursal Piura 2019?.

La investigación presenta una justificación práctica porque se eligió con el objetivo de brindar una mejor gestión logística, con el fin de dar aportes que conlleven a mejorar la fluidez de los procesos, teniendo en cuenta el control de inventario para saber las cantidades exactas que se almacenan, también se dará a conocer métodos que conlleven a un mejor seguimientos de los planes y actividades de aprovisionamiento, teniendo como base la ubicación y distribución de los productos en los adecuados espacios con el fin de no generar costos de almacenaje.

A continuación, se presentan los objetivos de la investigación, siendo el objetivo General: Determinar la gestión logística para optimizar el control de inventario de la empresa Quiagral S.A.C., sucursal Piura 2019 y los objetivos específicos: a) Describir las características que presenta el almacén de la empresa Quiagral S.A.C., sucursal Piura 2019., b) Examinar el aprovisionamiento de la empresa Quiagral S.A.C., sucursal Piura 2019., c) Detallar el procesamiento del pedido de la Quiagral S.A.C., sucursal Piura 2019., d) Explicar las existencias de la empresa Quiagral S.A.C., sucursal Piura 2019., e) Reconocer el procedimiento de inventario físico de la empresa Quiagral S.A.C., sucursal Piura 2019., f) Examinar el registro documentario de inventario que presenta la empresa Quiagral S.A.C., sucursal Piura 2019.

II. MARCO TEÓRICO

A continuación, se presentan los trabajos previos a nivel internacional, nacional y local. Como primer punto los trabajos previos internacionales: Según Iza y Aizaga (2018) en su tesis cuyo título es *Propuesta de control de inventario para aumentar la rentabilidad en la Empresa Lepulunchexpress S.A*, autorizado de la casa de estudio superior de Guayaquil, cuyo principal objetivo fue establecer un ofrecimiento de inspección de existencia que incremente las ganancias de la organización y a la vez determinado cuales son los motivos que aturden los movimientos de las mercancías, esta indagación fue descriptiva, no experimental, donde se llegó a discernir que la compañía tuvo falencias en el control de stock considerando la cadena de abastecimiento, lo cual generó costos perjudicando las ganancias de la organización y su éxito en el mercado.

Villegas y González (2018) en su tesis cuyo título es *Propuesta de mejoramiento para la gestión logística en la Empresa Balpisa Ecuador de la Ciudad de Guayaquil, periodo 2018*, cuyo principal objetivo fue diseñar un ofrecimiento que da paso al progreso de la gestión logística de la organización BALPISA y determinar métodos para optimizar la gestión en las operaciones logísticas, esta indagación fue descriptiva, aplicada, y no experimental, finalizando efectivamente que la compañía tenía bajo rendimiento en gestión de logística, y no contaban con manuales que permitirán orientar, direccionar las gestiones para implementar los métodos de mejora en los procesos.

Román (2016) en su tesis cuyo título es *Plan de mejoramiento de la gestión logística en el proceso de importaciones de la empresa Star Motors S.A, ubicada en Cantón Quito, Provincia de Pichincha, en el periodo 2015 - 2020*, cuyo fin fue implementar un plan eficaz y efectivo en la gestión logística; direccionándolo en las fases de transacciones y contribuyendo a la optimización de los recursos; esta indagación es descriptiva, de metodología no experimental; transversal, llegando a la terminación que la mejora continua y eficaz consiste en minimizar los tiempos en los procesos y el diseñar tácticas que perfeccionen los recursos con el fin de forjar ventajas sobre su competencia en el mercado competitivo.

A continuación se presentan los trabajos previos nacionales; Infantes (2019) en su tesis titulada *Implementación de un sistema de control de inventarios para mejorar los procesos de almacenamiento en una empresa proveedora de sistema contra incendios Lima 2019*, cuya meta fue efectuar un procedimiento de inspección de stock para corregir la fluidez del depósito, servicio al cliente; y a su vez determinar si el control de inventarios reduce los tiempo en los procesos; esta indagación es aplicada, descriptiva, no experimental, cuya finalización es efectuar el control de stock, enfocado en las salidas y entradas de las existencias, almacenamiento, y la atención rápida de los pedidos para optimizar el tiempo, brindando el mejor servicio.

Díaz (2017) según su tesis cuyo título es *Gestión logística para incrementar los stock de abastecimiento del área de compras de la empresa consorcio Linely Cerro de Pasco, 2017*, cuyo fin fue como determinar la gestión logística al perfeccionamiento de las existencias de suministro y a la vez determinar si las compras mejoran; esta indagación es aplicada, cuantitativa, con diseño cuasi experimental, en el cual el investigador finalizó que la gestión logística mejora el stock enfocado en los abastecimientos, mejora las solicitudes de compra, acrecienta el flujo de rotación de las existencias para lograr una venta efectiva, que direccionará a una excelente atención para los compradores.

Sandoval (2017) en su tesis cuyo título es *Gestión logística para la competitividad en las Mypes del sector textil de la galería Moda Center del distrito de la Victoria– Lima, 2016*, cuya meta fue conocer los impactos de las gestiones de logística; para la competencia en las medianas y pequeñas organizaciones, cuya indagación es aplicada, descriptiva y no experimental, en lo cual concluyó que el 44% de gestión logística que aplican las medianas y pequeñas organizaciones es casi siempre incorrecta con respecto al tema de aprovisionamiento o abastecimiento; esto generando que las organizaciones no sean competitivas en el mercado, y por ende la atención sea desatinada.

Sifuentes (2017) en su tesis titulada *El sistema de control de inventarios y su influencia en la gestión de la rentabilidad de la Ferretería San José Lima Metropolitana, Año 2017*, cuyo fin fue dar a conocer la influencia del control de

inventarios, en la eficiencia de la rentabilidad enfocado en los pasos de recibimiento, de acopio y compras, cuya indagación es descriptiva, no experimental y transeccional, en lo cual concluyó que efectuar un buen control del inventario genera rentabilidad y se ve proyectado en la correcta asimilación de aprovisionamiento, y la excelente distribución de su mercadería; esto generando valor para la empresa, y repercutiendo en las ganancias, utilidades en las ventas de productos ferreteros.

Según Oblitas (2016) según su tesis, cuyo título es *Factores que predominan en la gestión logística del almacén de Manpower de la ciudad de Trujillo - 2016*, dicha investigación se realizó para alcanzar la denominación de Administrador, cuyo fin fue detallar los componentes que prevalecen en la gestión logística, esta indagación es descriptiva, no experimental y transeccional, llegando a la conclusión que los factores que predominan son los tiempos de espera, calidad de servicio, entrega de pedidos, codificaciones de los productos, la distribución, ubicación, manipulación y la localización de la mercadería; lo cual repercute en todos los procesos que son de gran importancia para la gestión.

Sánchez (2018) en su tesis cuyo título es *Propuesta de un sistema de control de inventario en la empresa comercial Punto Blanco S.A.C. de la Provincia de Piura, del periodo 2018*, cuyo fin fue instaurar un procedimiento de inspección de los inventarios, verificando los movimientos con documentos en físico y soporte, a su vez políticas de control y la respectiva verificación de productos vencidos y de alta rotación, cuya indagación es descriptiva, no experimental, concluyendo efectivamente que la empresa tiene deficiencias en la recepción de la mercadería, control de documentos físicos y de soporte, se opta por implementarlas aplicando las buenas prácticas en almacén.

Mauricio (2016) en su tesis cuyo título es *Análisis, diseño e implementación de un sistema de gestión logística para la panadería Dos Estrellas aplicando tecnologías de información*, cuyo fin fue desarrollar un procedimiento de datos que optimice tiempos logísticos de la panadería, esta indagación es aplicado, descriptiva, no experimental, en lo cual concluyó que el implementar un medio de logística se logra tener un proceso más controlado, y a la vez permite tener

información almacenada que luego será contemplada con un conteo físico, que coincida con el inventario del sistema, con el fin de dar información real de lo que se tiene almacenado.

Castillo (2015) en su tesis titulada *Propuesta de mejora en la gestión logística interna en la empresa Dysmar EIRL- año 2015*, dicha investigación se realizó con el fin de adquirir el nivel académico de licenciatura administrativa, cuyo objetivo fue proponer la mejora de gestión logística en las fases de compras, de almacenamiento y comercialización para el beneficio de la organización, esta exploración es descriptiva, cualitativa, no experimental, transversal, en lo cual se concluyó que se observan falencias encima de los espacios innecesarios en donde se almacenan los inventarios, poca capacidad de entrega en los productos, y con respecto a la distribución y almacenamiento se concluyó que no son eficientes.

Con el fin de sustentar las variables de estudio, se presenta la siguiente teoría, según EAE Business School (2016) define a la *gestión logística* como todos aquellos conocimientos y gestiones que tiene la empresa para definir estrategias, planes, objetivos, controles que permitan la mejora continua de los flujos efectivos de existencias, materia prima, servicio, capital e información, por otro lado la OBS Business School (2016) manifiesta que la gestión logística es planear, proyectar, fiscalizar y efectuar el proceso adecuado de servicio, información veraz y recursos desde un punto de inicio hasta el consumidor final, también menciona que es una parte principal de cadena de suministro, junto con el aprovisionamiento y para Gómez (2014) manifiesta que la *gestión logística* es un conjunto de actividades que integran para obtener eficiente resultado con el cliente, brindando un excelente servicio, minimizando costos, para obtener un ventajoso precio, conllevando a la compañía a ser profesional en su rubro.

Con respecto a lo indicado por Plus Empresarial (2019) manifiesta que para gozar de una buena relación comercial con los clientes, es primordial tener una efectiva gestión logística, con el fin de que los procesos fluyan en el control de stock, transporte, y servicio, conllevando a una mejor entrega de la mercadería y según COEBA (2017) manifiesta que la gestión logística es de vital para ser competitivos en el mercado.

A continuación, se mencionan tres *dimensiones de la gestión logística*; según Rozo (2014) manifiesta que el *almacén* es una zona o área física en donde se guardan las mercaderías, considerando la capacidad. El considerar la capacidad, la ubicación y el orden de los productos ayudará a identificar los espacios para poder ubicar de una manera estratégica las existencias, también se debe tener una adecuada distribución que permita un mejor desplazamiento para el personal.

Con respecto al *aprovisionamiento*; según Fellingner (2016) manifiesta que es el conjunto de actividades que efectúan las empresas para asegurar la disponibilidad de los bienes o servicios externos, considerando las cantidades, calidad, precio y tiempo; para ello se considera como primera fase a la planificación, el cual consiste en conocer al detalle las necesidades de la empresa para realizar planes que ayuden a las metas; para ello un plan vital es la *selección de los proveedores*, que ayudará en el *desarrollo de las actividades*, tal selección se debe elegir minuciosamente según a las *negociaciones* que se hayan acordado, la segunda fase es la programación que implica programar las entradas y salidas de los inventarios, la cual debe ser constante para poder cumplir con las necesidades requeridas y como tercera fase el *seguimiento*, lo cual implica estar controlando oportunamente las diferentes *actividades establecidas de distribución*.

Por otro lado el *procesamiento del pedido*; indica que según Carro y González (2013) manifiesta que es una actividad esencial que da movimiento a los productos solicitados por el cliente y recalca que el tiempo es la base que permite medir la rapidez de la entrega, es por ello que la *disponibilidad de los productos es vital* para atender a los requerimientos teniendo en cuenta las condiciones de entrega.

A continuación se darán algunas definiciones de la *segunda variable control de inventario*; según Guerrero (2017) manifiesta que el control de inventario es la revisión de la mercadería que se deposita en un almacén, teniendo un detalle de las salidas y entradas de los bienes, también se le conoce como el control de inventario o muchas veces como el control de existencias; según Fernández (2017) lo define como un elemento esencial de la gestión, planificación y control de las

mercaderías que hay en un almacén y para Martínez (2018) manifiesta que el *control de inventario* es una herramienta imprescindible para el éxito de las empresas u organizaciones, teniendo presente las cantidades que se tiene en un almacén, para poder atender los pedidos, manteniendo un equilibrio de control de lo que se indica en físico o en sistema.

Respecto a lo que indica Cepymenews (2017) sostiene que hoy en día las empresas compiten en el mercado para ver quién es el mejor ofreciendo sus servicios con el menor costo posible y según el portal español Yo soy empleo (2018), menciona que el tener un control de inventario de calidad; ayuda a ahorrar dinero en los costos de almacenaje, ahorrar espacios en almacén, identificar los productos con rapidez, y aumenta las ventas al tener el stock adecuado para su comercialización

A continuación, se mencionan 3 *dimensiones del control de inventario*; las *existencias*, también conocidas como stock; según La Real Academia Española (2019) definen el stock al conjunto de mercancías que se tiene en un almacén; dentro de esta dimensión se considera tres *indicadores relevantes*, Según Mecalux (2019) define lo siguiente, que el *stock máximo y mínimo* es toda cantidad máxima y mínima de mercancía que se necesita en un almacén y el *stock de seguridad* es todo nivel extra a considerar dentro de un almacén para responder a cualquier pedido, para ello se tiene presente los productos de alta rotación, productos que sean difíciles de conseguir, e incluso en aquellos productos objetivos que la empresa considere y para Molina (2017) menciona que toda empresa debe considerar un stock máximo y mínimo de sus productos con el fin de poder cumplir con la demanda, para definir estos criterios la empresa deben considerar si es ventajoso contar con una existencia en grandes cantidades o reducido, teniendo en cuenta la rotación de los productos, los costos de almacenaje, el tiempo de envío por parte del proveedor, la confiabilidad o el incremento de los precios.

Por lo consiguiente; según CEUPE (2020) define el *inventario físico* como el conteo real de los productos que se almacenan, el cual debe ser constante con el fin de cotejarlo con el control que se lleva en el sistema (software) que es el reporte o status de stock; que a la vez es de gran ayuda para hacer un cruce de información

con el *kardex físico* que es una tarjeta en donde se registra todos los movimientos de las existencias, mencionada tarjeta permite tener un seguimiento, considerando cantidades, fechas, y descripción del producto y según Molina (2015) manifiesta que se debe instituir instrucciones para un conteo físico de los productos por lo menos una vez en el año, con la meta de que las cantidades sean iguales con lo que se tenga en el sistema, también el inventario debe llevar por lo menos una vez al mes o semanal según la línea de producto.

Por otro lado Mora (2016) manifiesta que el *principio de documentación* es vital para controlar los inventarios, por lo que se debe tener en cuenta que *ninguna mercadería debe salir sin su guía de remisión*, firmada por el responsable del almacén, para ello debe ser llenada de forma clara y precisa, considerando datos concretos como la fechas, la razón social y número de RUC o DNI, direcciones completas, cantidades con su respectivo nombre del producto y su lote, verificando el motivo de la mercadería que podría ser venta, compra, devolución, recojo de bienes, traslado entre almacenes, etc., y el otro punto de relevancia sería los datos del transportista, el cual debe llenarse minuciosamente en la guía, considerando nombre del conductor, licencia, marca del vehículo, placa, constancia de inscripción, razón social y RUC; estos datos son con el fin de no tener problemas al trasladar la mercancía; la conformidad de los datos deben ser cotejada con los datos de la SUNAT.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Para Hernández *et al.* (2014) la investigación es de tipo aplicada, ya que generan propuestas, recomendaciones para la mejora del problema detectado en la empresa, es de diseño no experimental, ya que no habrá maniobra de las variables a estudiar que es gestión logística y control de inventario, y es de cohorte transeccional o transversal debido a que se recolectó información en un explícito tiempo y determinado espacio, la investigación es descriptiva, ya que se detalló los valores que se presentan en una o más variables dentro del enfoque y a su vez buscó características relevantes de la situación y su enfoque es mixto (cualitativo y cuantitativo).

3.2. Variables y operacionalización

3.2.1. Variable 1: Gestión logística:

Conjunto de actividades que integran para obtener eficiente resultado con el cliente, brindado un excelente servicio, minimizando costos, para obtener un ventajoso precio, conllevando a la compañía a ser profesional en su rubro (Gómez, 2014).

3.2.2. Variable 2: Control de Inventario:

Es una herramienta imprescindible para el éxito de las empresas u organizaciones, teniendo presente las cantidades que se tiene en un almacén, para poder atender los pedidos, manteniendo un equilibrio de control de lo que se indica en físico o en sistema (Martínez, 2018).

3.3. Población y muestra

3.3.1. Población

Es el total de un conglomerado de elementos que poseen características, y pueden ser individuos, objetos o acontecimientos, que entrelazan en explícitos criterios y que se pueden identificar en un espacio

para ser investigadas, para esta investigación se tomó como población a 40 colaboradores que conforman el área de almacén de Piura, de la empresa Quiagral S.A.C.

Tabla 1

Conformación de la Población

TRABAJADORES DE LA EMPRESA QUIAGRAL S.A.C.	TOTAL
Jefe de zona norte 1	1
Jefe de almacén	1
Guiadores	5
Recepcionistas	4
Operadores	4
Despachadores	5
Estibas en almacén	10
Estibas de Fondos	10
Total de colaboradores	40

Fuente: Información proporcionada de la empresa Quiagral S.A.C.

3.3.2. Criterios de selección

Criterios de inclusión: En la presente investigación se consideró a los trabajadores tanto mujeres como varones, que tienen entre uno a más años laborando en la empresa, específicamente en el área de almacén.

Criterios de exclusión: No se consideraron por motivo de que se aplicó una muestra censal.

3.3.3. Muestra

Es un subconjunto de elementos de la población, en esta investigación no se seleccionó muestra porque se estudió con todos los elementos de la población, es por ello que en esta tesis se tomó como criterio de inclusión a los 40 colaboradores de la población, empleando una muestra censal.

3.3.4. Unidad de análisis: Colaboradores de la empresa Quiagral S.A.C.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnicas

Encuesta

Es un procedimiento de recolección de información relevante para la investigación, la cual se realizó mediante un orden de interrogantes en forma de premisas al encuestado para obtener datos de primera mano, la cuales fueron direccionadas según a nuestros indicadores y dimensiones; estas premisas deben ser entendibles, directas y concretas.

Entrevista

Es una conversación entre el entrevistador y el entrevistado, en dónde se hace una serie de preguntas las cuales se anotaron para su estudio, a la vez se proporcionó detallada información que fue de gran ayuda para la investigación, en lo cual hizo referencia a las dimensiones que se desean medir.

Análisis documental

Esta técnica consiste en la minuciosa revisión de los documentos, archivos físicos y electrónicos, registros, el cual buscó describir y representar los documentos de forma unificada y sistemática para su análisis, con el fin de recabar información consistente y relevante, que sirvió de mucha ayuda para la investigación.

3.4.2. Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario

Es un conjunto de preguntas en premisas que se realizó a un grupo de personas para la recopilación de información, mencionado cuestionario el cual constó de 23 ítems en la variable 1 Gestión logística y en la variable 2 Control de inventario se consideró 24 ítems, el cual fue dirigida a toda la

población conformada por 40 colaboradores del área del almacén Quiagral S.A.C. Piura, para ello se determinó mediante la escala de Likert, el cual comprende cinco alternativas; 5 =Totalmente de acuerdo, 4= De acuerdo, 3= Indeciso, 2 =En desacuerdo y 1= Totalmente en desacuerdo.

Guía de entrevista

Es un instrumento que contuvo interrogantes direccionadas a lo que se deseó evaluar, y con ello poder recolectar los datos con información veraz y confiable; y así se realizó un estudio concreto y de gran impacto. Se formularon 28 preguntas que fueron direccionadas a la variable 1 Gestión logística en lo cual se recopiló información puntual; para ello se entrevistó a dos integrantes con cargos de jefaturas, que son el jefe de zona norte 1 y el jefe de almacén de la empresa Quiagral S.A.C., sucursal Piura.

Guía de revisión documental

Mencionado instrumento fue relevante para medir los indicadores y a la vez, realizar un análisis de todos los documentos, reportes, guías de remisión, reportes de stock del sistema (software) y kardex en el cual será de vital importancia para la investigación, todos estos documentos pertenecientes al área de almacén.

Por otra parte la validez reseña el grado en que un instrumento mide la variable revisando los ítems del instrumento, donde se obtuvo una serie de evidencia para la investigación, es por ello que se necesitó la sensatez de tres expertos según la línea de investigación, donde constataron la consistencia del cuestionario a través de la constancia de validación y la ficha de evaluación, obteniendo un nivel excelente, confirmando así que la investigación si cumplió con las características requeridas en su totalidad.

Respecto a la confiabilidad se define como el nivel de exactitud, coherencia y consistencia al aplicar los instrumentos repetidas veces para lograr un resultado concreto, honesto y veraz, lo cual ayudó en la investigación ha obtener resultados fiables y para ello se necesitó el servicio de un experto en estadística para la confiabilidad del cuestionario, en el cual utilizó el índice de consistencia y coherencia interna Alfa de Cronbach y tomó

como muestra piloto a 10 colaboradores de la muestra censal; en lo que respecta la variable 1 gestión logística se obtuvo un valor de 0.975 y para la variable 2 control de inventario se obtuvo un valor de 0.962; ambos valores caen en un rango de confiabilidad muy alto, lo que garantizó que el instrumento es confiable para la evaluación que se realizó.

3.5. Procedimientos

Se procedió a encuestar al total de la muestra censal, que son 40 colaboradores que están laborando pese a la coyuntura de la pandemia que vive el país, para ello se procedió a realizar las encuestas mediante el formulario virtual de Google Drive que fue vital para poder llegar a los encuestados, se envió un link vía whatsapp y correo electrónico para el debido llenado, posteriormente se consolidó las respuestas en un Excel 2016 para su debido procesamiento de resultados en el SPSS v.25.

Con respecto a las guías de entrevistas, se realizaron para 2 personas de las jefaturas del área de almacén; como es el jefe de zona norte 1 donde se procedió por medio de un correo electrónico donde se adjuntó un archivo Word 2016 para su debido llenado y para el jefe de almacén se procedió mediante una llamada telefónica que duró 55 minutos. En lo que respecta a la guía de revisión documental se actuó de forma minuciosa donde se revisó los documentos como son las guías de remisión, kardex, lista de stock, base de datos del sistema y entre otros documentos archivados.

3.6. Método de análisis de datos

Para el método de análisis de datos se utilizó el SPSS v.25, donde se realizó un análisis estadístico descriptivo de la información recolectada del cuestionario, considerando tablas de frecuencias absolutas y porcentuales a fin de que estos análisis sean confiables y veraces; también se analizaron en tablas todos los datos usando el Excel 2016 con el fin en de que se pueda plasmarse la información adquirida, y con lo que respecta a información recolectada de la guía de entrevista y la guía de análisis documental se realizó una interpretación literal, teniendo presente una apreciación crítica y el análisis de los resultados obtenidos.

3.7. Aspectos éticos

Noreña *et al.* (2012) mencionó el rigor como la fiabilidad en la recolección de datos, validez en interpretar los resultados, la credibilidad, conformidad en todo el estudio realizado, y sobre todo la confidencialidad en el proceso de investigación.

Esta investigación cumplió con el profesionalismo, fundamentándose en los valores como disciplina, integridad, lealtad, honestidad, justicia y respeto; también basándose al completo cuidado, privacidad y comportamiento técnico; el investigador del estudio se comprometió solemnemente a no distorsionar la información obtenida de las diferentes fuentes confiables, esta investigación ha cumplido con todas las normativas establecidas validando que todos los autores estén citados como se indica.

IV. RESULTADOS

4.1. Informe de aplicación del cuestionario.

Los resultados obtenidos del cuestionario que fue aplicado a los 40 colaboradores de la empresa Quiagral S.A.C., sucursal Piura 2019, han sido de vital importancia, ya que ha permitido tener una percepción más global de lo que se pretendió investigar, cuyos datos fueron procesados con el fin de dar respuestas a los objetivos específicos y objetivo general; a continuación, se presentan las siguientes tablas:

4.1.1. Descripción de las características que presenta el almacén de la empresa Quiagral S.A.C., sucursal Piura 2019.

Tabla 2

Concordancia relacionada a las características del almacén

Ítems	En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
1. Es importante considerar la capacidad de un almacén.	0	0,0%	0	0,0%	13	32,5%	27	67,5%
2. Los espacios en el almacén están bien distribuidos.	15	37,5%	9	22,5%	14	35,0%	2	5,0%
3. El personal se desplaza sin ningún problema en el almacén al momento de despachar algún producto.	22	55,0%	7	17,5%	9	22,5%	2	5,0%
4. Los productos se ubican adecuadamente dentro del almacén.	3	7,5%	12	30,0%	23	57,5%	2	5,0%
5. Los productos son ubicados de manera que se puedan identificar rápidamente.	5	12,5%	15	37,5%	18	45,0%	2	5,0%
6. El almacén siempre se mantiene ordenado	4	10,0%	14	35,0%	18	45,0%	4	10,0%
7. Los productos se mantienen ordenados según su presentación	4	10,0%	20	50,0%	15	37,5%	1	2,5%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores.

Los resultados muestran la opinión de los colaboradores de la empresa Quiagral S.A.C., por las características del almacén; quienes confirman que la mayoría considera importante la capacidad del almacén e indican que los productos

se mantienen bien ubicados, manteniéndose ordenado a dicho lugar, según se deduce de la opinión del 100%, 62.5% y 55%, que se encuentran de acuerdo o totalmente de acuerdo con dichos aspectos. En cambio, la distribución de los espacios en el almacén, el desplazamiento del personal al momento de despachar algún producto, la ubicación de los productos a fin de poder identificarlos rápidamente y orden de los productos según su presentación, solo generan concordancia en el 40%, 27.5%, 50% y 40%, respectivamente; el resto, o no tiene una posición definida o se muestra en desacuerdo.

Un almacén es un lugar con una infraestructura construida para cumplir determinados fines dentro de la cadena de suministros; estos espacios físicos deben ser suficientemente amplios, con espacios bien distribuidos para que el personal se pueda desplazar cómodamente al momento de despachar algún producto y donde los productos se ubican de manera ordenada, clasificando las características del producto a fin de poderlos identificar fácilmente. Los resultados muestran que el almacén de la empresa Quiagraal S.A.C., cumple con algunas de estas características como es su capacidad y con algún orden en los productos; sin embargo, es importante señalar que dicho almacén adolece de espacios bien distribuidos, que no permiten que el personal se pueda desplazarse con facilidad; los productos, además, no están ordenados según su presentación, lo que dificulta su identificación. Es importante mejorar todos estos aspectos a fin de no interrumpir el flujo de entrada y salida de los productos y como consecuencia retrasar el proceso del despacho.

4.1.2. Examen del aprovisionamiento de la empresa Quiagral S.A.C., sucursal Piura 2019.

Tabla 3

Concordancia relacionada al aprovisionamiento

Ítems	En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
1. Los planes de aprovisionamiento se programan oportunamente para la distribución de los productos.	2	5,0%	7	17,5%	26	65,0%	5	12,5%
2. Los planes de aprovisionamiento de los bienes se cumplen a cabalidad.	2	5,0%	12	30,0%	23	57,5%	3	7,5%
3. Los planes programados para el despacho de la mercadería son priorizados respecto a las necesidades del cliente.	0	0,0%	8	20,0%	27	67,5%	5	12,5%
4. Los colaboradores realizan actividades que conlleven a un adecuado aprovisionamiento de los bienes para ser distribuidos.	1	2,5%	12	30,0%	24	60,0%	3	7,5%
5. En el área de almacén se realiza el seguimiento de las actividades de aprovisionamiento.	2	5,0%	12	30,0%	22	55,0%	4	10,0%
6. El seguimiento de las actividades de aprovisionamiento es constante.	1	2,5%	17	42,5%	17	42,5%	5	12,5%
7. Se elige correctamente a los proveedores para el aprovisionamiento.	0	0,0%	9	22,5%	25	62,5%	6	15,0%
8. Los responsables negocian con los proveedores para contar con un aprovisionamiento oportuno.	1	2,5%	4	10,0%	27	67,5%	8	20,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores.

Los resultados indican que la mayoría de los colaboradores concuerdan en que los planes de aprovisionamiento se programan oportunamente, se cumplen a cabalidad y son priorizados en función a las necesidades de los clientes, según se desprende de la opinión del 77.5%, 65% y 80%, respectivamente. Por otro lado, el estudio indica que la mayoría de colaboradores realizan adecuadamente el aprovisionamiento de los bienes para ser distribuidos; en tanto, el área del almacén realiza un seguimiento a dichas actividades, siendo este constante, como lo señala

el 67.5%, 65% y 55%; cabe señalar que estos tres aspectos son los que más se incumplen, puesto que el resto de colaboradores, 32.5%, 35% y 45%, o no tienen una opinión definida o están en desacuerdo. El estudio indica, asimismo, que la mayoría de colaboradores, 77.5% y 87.5%, considera que la empresa elige correctamente a los proveedores y los responsables negocian con estos para contar con un aprovisionamiento oportuno.

El aprovisionamiento es vital dentro de una empresa para garantizar el suministro de mercaderías; se encarga de la planificación de las actividades y de la previsión con el fin de cumplir con los objetivos estratégicos. Esta función dentro de la empresa es fundamental porque trata de alinear la previsión y planificación con las estrategias y los objetivos de la empresa. El estudio da cuenta que la empresa en general cuenta con planes de aprovisionamiento programados de manera oportuna, los que mayormente se cumplen; sin embargo, es importante señalar que hay algunos trabajadores que opinan lo contrario. En la empresa, además, se priorizan los planes en función a las necesidades de los clientes. Los colaboradores por su parte cumplen mayormente con un adecuado aprovisionamiento de los bienes que van a ser distribuidos y el área encargada, es la que también en la mayoría de casos, les hace el seguimiento respectivo. Otro aspecto importante es que la empresa elige correctamente a los proveedores y negocian para un adecuado aprovisionamiento. No obstante, es vital darle un mayor seguimiento tanto a los planes y actividades planteadas, para que el proceso no se interrumpa.

4.1.3. Detalle del procesamiento del pedido de la empresa Quiagral S.A.C., sucursal Piura 2019.

Tabla 4

Concordancia relacionada al procesamiento del pedido

Ítems	En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
1. La disponibilidad de productos es efectiva para atender los pedidos.	0	0,0%	4	10,0%	31	77,5%	5	12,5%
2. Se tienen disponibles los productos para afrontar los pedidos.	0	0,0%	7	17,5%	30	75,0%	3	7,5%
3. Los productos de alta rotación son considerados para su disponibilidad inmediata	1	2,5%	11	27,5%	22	55,0%	6	15,0%
4. Los productos son entregados en su debido tiempo.	0	0,0%	7	17,5%	30	75,0%	3	7,5%
5. La empresa cumple con los plazos de entrega de mercadería.	0	0,0%	6	15,0%	32	80,0%	2	5,0%
6. Se tiene presente la importancia de la entrega de los productos en su debido momento.	0	0,0%	1	2,5%	30	75,0%	9	22,5%
7. Los productos se entregan en óptimas condiciones	0	0,0%	3	7,5%	32	80,0%	5	12,5%
8. Se manipula adecuadamente los productos al momento de la entrega.	0	0,0%	8	20,0%	28	70,0%	4	10,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores.

De acuerdo a los resultados, la mayoría de colaboradores, 90%, 82.5% y 70%, considera que en la empresa existen productos disponibles para atender a los pedidos y que dentro de estos se priorizan los de alta rotación; asimismo, se observa que los productos son entregados a su debido tiempo, cumpliéndose con los plazos de entrega, debido a la importancia que tiene la empresa para proveer a sus clientes a su debido tiempo, según se desprende de la opinión del 82.5%, 85% y 97.5%. Los productos, además, se manipulan adecuadamente para entregarlos en óptimas condiciones, como lo señala el 92.50 y 80%, respectivamente.

La preparación de pedidos es la fase de la logística del almacén que pone en contacto directo a los responsables de dicha área con los clientes; el procesamiento del pedido incluye el acopio de los productos a fin de que se encuentren disponibles para el cliente. El aprovisionamiento se encarga de verificar las condiciones en las que se entrega la mercadería, lo que lo convierte en un área fundamental para mantener una imagen positiva a los clientes. El estudio muestra que la empresa casi siempre cuenta con productos disponibles para atender a los pedidos, y de manera particular, aquellos que tienen alta rotación; esta disponibilidad garantiza que los productos sean entregados a su debido tiempo, cumpliéndose mayormente con los plazos de entrega. Los productos, además, son manipulados en forma adecuada y se verifica que se entreguen en óptimas condiciones. Es importante que esta fase mantenga altos estándares de cumplimiento puesto que, a través de ella, se muestra la imagen que proyecta la empresa.

4.1.4. Explicación de las existencias de la empresa Quiagral S.A.C., sucursal Piura 2019.

Tabla 5

Concordancia relacionada a las existencias de la empresa

Ítems	En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
1. Es importante considerar la demanda para satisfacer las órdenes de compras.	0	0,0%	0	0,0%	29	72,5%	11	27,5%
2. Es importante tener presente un stock máximo en un almacén.	0	0,0%	6	15,0%	22	55,0%	12	30,0%
3. Es importante tener presente un stock mínimo en un almacén.	0	0,0%	2	5,0%	18	45,0%	20	50,0%
4. Considera que el stock máximo y mínimo ayudan en los requerimientos de los clientes.	0	0,0%	0	0,0%	23	57,5%	17	42,5%
5. El traslado de productos para abastecer el almacén es rápido.	8	20,0%	13	32,5%	15	37,5%	4	10,0%
6. Considera usted que es vital disponer de un stock de seguridad.	1	2,5%	2	5,0%	29	72,5%	8	20,0%
7. Considera usted que es importante considerar un stock de seguridad para los productos banderas de la empresa.	0	0,0%	5	12,5%	21	52,5%	14	35,0%
8. El stock de seguridad permite que se atienda a pedidos imprevistos por la demanda.	0	0,0%	1	2,5%	29	72,5%	10	25,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores.

De acuerdo a los resultados de la tabla, todos los colaboradores están de alguna manera de acuerdo en que es importante considerar la demanda para satisfacer las órdenes de compra, mientras que la mayoría de ellos, 85% y 95%, consideran importante mantener un stock máximo y mínimo en el almacén; todos consideran, además, que mantener dichos stocks ayudan en los requerimientos de los clientes. En cambio, el estudio muestra que sólo el 47.5% de los encuestados concuerda en que el traslado de los productos para abastecer al almacén es rápido, mientras que el 52.5% restante no tiene una opinión definida o se muestra en desacuerdo. La mayoría de colaboradores también coinciden en que es vital disponer de un stock de seguridad, sobre todo para los productos bandera de la

empresa, según lo señala el 92.5% y 87.5%, respectivamente. La mayoría, 97.5%, también considera que el stock de seguridad permite que se atienda a pedidos imprevistos de los clientes.

Las existencias en una empresa son los inventarios o materiales que se guardan en los almacenes de una empresa y que posteriormente son utilizados por la misma empresa o vendidos a sus clientes. Estas van variando en función del consumo o ventas que se realicen, aunque para satisfacer las necesidades de los clientes, se debe mantener una cantidad determinada de cada producto; estos stocks varían en función del tiempo y de la demanda y permiten en muchos casos, satisfacer demandas atípicas o imprevistas. Los colaboradores son conscientes de la importancia que tienen las existencias, en las cuales juega un rol importante la demanda; esta puede ser muy variable o inestable, para lo cual la empresa mantiene un stock mínimo y máximo, lo que garantiza, además, contar con un stock de seguridad, sobre todo para los productos bandera de la empresa y para satisfacer la demanda de pedidos imprevistos.

4.1.5. Reconocimiento del procesamiento de inventario físico de la empresa Quiagral S.A.C., Sucursal Piura 2019.

Tabla 6

Concordancia relacionada al procesamiento del inventario físico

Ítems	En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
1. Considera importante mantener un conteo físico de la mercadería.	0	0,0%	1	2,5%	21	52,5%	18	45,0%
2. Las cantidades de mercaderías coinciden físicamente con las cantidades registradas en el sistema del almacén.	0	0,0%	5	12,5%	28	70,0%	7	17,5%
3. El conteo físico de los productos se realiza semanalmente.	11	27,5%	11	27,5%	13	32,5%	5	12,5%
4. Es importante el control de existencia a través del Kardex.	2	5,0%	0	0,0%	30	75,0%	8	20,0%
5. Se lleva un registro en Kardex de las entradas y salidas de los productos.	3	7,5%	2	5,0%	30	75,0%	5	12,5%
6. Cruzan información con el inventario en físico y lo que se tiene en el reporte de stock del sistema.	0	0,0%	4	10,0%	31	77,5%	5	12,5%
7. Se registran las entradas y salidas de las mercaderías en el sistema cuando se atiende un pedido.	0	0,0%	3	7,5%	32	80,0%	5	12,5%
8. El reporte del estado del sistema es real en todas sus entradas y salidas de productos.	0	0,0%	11	27,5%	26	65,0%	3	7,5%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores.

En cuanto al procesamiento del inventario físico, los resultados muestran que casi la totalidad de colaboradores, 97.5%, considera importante mantener un conteo físico de la mercadería, mientras que el 87.5%, indica que las cantidades de mercaderías coinciden físicamente con las cantidades registradas en el sistema del almacén. En cambio, sólo el 45% de encuestados concuerda de alguna manera en que el conteo físico de los productos se realiza semanalmente. También hay una concordancia muy alta en la importancia que tiene el control de existencia mediante el Kardex, según se desprende de la opinión del 95%; además, una mayoría de

colaboradores concuerda que, en dicho Kardex, se lleva un registro de las entradas y salidas de los productos, como lo señala el 87.5%.

También hay una opinión coincidente en que se cruza información entre la información del inventario físico y la que se tiene en el reporte del stock del sistema, como lo señala el 90%; la mayoría de colaboradores, 92.5% y 72.5%, señalan, asimismo, que se registran las entradas y salidas de las mercaderías en el sistema, cuando se atiende un pedido y que el reporte del estado del sistema es real en todas sus entradas y salidas de los productos. En este último aspecto también se encontró una cifra importante, 27.5% que considera que el reporte del sistema en referencia no es real.

El procesamiento del inventario físico implica una serie de actividades para verificar la presencia física de los productos en una fecha específica con el fin de corroborar su existencia real, su estado de conservación, condiciones de uso, entre otros. Estos resultados son contrastados con los registros del sistema, y en caso de inconformidad, realizar los ajustes correspondientes. La empresa investigada es consciente de la importancia del procesamiento de dicho inventario, ejecutando el control de sus existencias a través del Kardex; llevando a cabo el control de las entradas y salidas de productos, cruzándose esta información con los resultados del inventario físico. Las cantidades físicas de mercadería mayormente coinciden con las registradas en dicho sistema. Si bien la mayoría de colaboradores concuerdan con el cumplimiento con todos los aspectos del procesamiento de inventarios de la empresa, es vital tener en cuenta que en la medida que éstos no se cumplan, podría conducir a serias discrepancias entre el inventario físico y el del sistema, conllevando a responsabilidades en los encargados.

4.1.6. Examen del registro documentario de inventario que presenta la empresa Quiagrál S.A.C., sucursal Piura 2019.

Tabla 7

Concordancia relacionada al registro documentario de inventario

Ítems	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
	1. El cliente le brinda toda la información necesaria para los registros.	0	0,0%	0	0,0%	3	7,5%	33	82,5%	4
2. Se registran todos los datos en la guía de remisión.	0	0,0%	0	0,0%	2	5,0%	33	82,5%	5	12,5%
3. Se actualiza los datos generales correctos y completos en la base de datos para luego usarlas en las guías de remisión.	0	0,0%	0	0,0%	1	2,5%	35	87,5%	4	10,0%
4. Los datos como direcciones son corroborados en la plataforma de la SUNAT.	0	0,0%	0	0,0%	11	27,5%	26	65,0%	3	7,5%
5. Todos los datos registrados son conformes a lo que indica el cliente.	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	34	85,0%	6	15,0%
6. Se revisa minuciosamente los datos para la conformidad de la misma.	0	0,0%	0	0,0%	1	2,5%	34	85,0%	5	12,5%
7. Se emiten guías de remisión cada vez que se va a despachar el producto.	0	0,0%	0	0,0%	7	17,5%	29	72,5%	4	10,0%
8. Se realizan despachos sin guías de remisión.	10	25,0%	18	45,0%	10	25,0%	2	5,0%	0	0,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores.

Con relación al registro documentario del inventario, la mayoría de los colaboradores considera que los clientes brindan toda la información necesaria para los registros, mientras que la empresa registra todos los datos en la guía de remisión, según lo señala el 92.5% y 95%. La empresa también actualiza los datos de los clientes en su base de datos para luego usarlos en las guías de remisión, y

corroborar las direcciones en la plataforma de la SUNAT, según se desprende de la opinión del 97.5% y 72.50%, respectivamente. El estudio indica, asimismo, que los datos registrados están conforme a lo que indica el cliente y que estos se revisan minuciosamente, de acuerdo a la opinión del 100% y 97.5%; los resultados indican, asimismo, que cada vez que se va a despachar un producto se emiten guías de remisión, según lo señala el 82.5%. Por otro lado, el estudio da cuenta que sólo el 5% de los encuestados considera que la empresa realiza despachos sin guías de remisión.

El registro documentario está orientado a mantener información actualizada y objetiva tanto de los productos como de los clientes, de manera que se pueda acceder, gestionar y distribuir en cualquier momento. Esta información es importante, tanto para tener comunicación con los clientes, como para registrar los datos en las guías de remisión y así despachar los productos con todos los detalles requeridos. El estudio da cuenta que, en la empresa investigada, se recaba toda la información necesaria para los registros, los cuales sirven para elaborar la guía de remisión; estos datos son actualizados y se verifica su corrección con la plataforma de la SUNAT. Las guías de remisión se emiten cada vez que se va a despachar un producto y prácticamente no se despacha sin ellas.

4.1.7. Determinación de la gestión logística y del control de inventario de la empresa Quiagral S.A.C., sucursal Piura 2019.

Tabla 8

Nivel de la gestión logística de la empresa Quiagral S.A.C.

Aspectos (n=40)	Muy deficiente		Deficiente		Regular		Buena		Muy buena	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Gestión logística	0	0,0%	0	0,0%	11	27,5%	29	72,5%	0	0,0%
Almacén	0	0,0%	3	7,5%	17	42,5%	19	47,5%	1	2,5%
Aprovisionamiento	0	0,0%	1	2,5%	6	15,0%	29	72,5%	4	10,0%
Procesamiento del pedido	0	0,0%	0	0,0%	2	5,0%	34	85,0%	4	10,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores.

En términos generales, la gestión logística es considerada en un nivel muy bueno por la mayoría de colaboradores, según la opinión del 72.5%; y el 27.5%

restante, lo considera regular. Esta buena gestión mayormente se explica por la gestión del aprovisionamiento y del procesamiento de pedido, que son calificadas como buenas o muy buenas por el 82.5% y 95% de los colaboradores; en cambio, la gestión del almacén solo es catalogada en dichos niveles por el 50%; otro 42.5% lo califica como regular y el 7.5% como deficiente.

La gestión logística está conformada por un conjunto de acciones orientados a optimizar el uso de los recursos de una empresa y a incrementar su competitividad. Esta tiene que ver con la gestión del almacén, las políticas de aprovisionamiento y el procesamiento de los pedidos. En general, el estudio muestra que la gestión es buena para la mayoría de colaboradores y sobre todo por el manejo del aprovisionamiento y la eficiencia en el procesamiento de los pedidos; Sin embargo, la gestión del almacén, no tiene un buen manejo; solo una cifra cercana al 50% considera que, si hay un buen manejo, mientras que el resto considera que solo se maneja en forma regular. Es importante tener en cuenta que la gestión logística en conjunto obedece al plan estratégico de la empresa y está orientada a mejorar su competitividad, a reducir costos, mejorar el nivel de calidad de sus productos y a lograr una mayor eficacia en los procesos; cualquier falla en alguno de los procesos, puede tener serias consecuencias en el logro de los objetivos organizacionales.

Tabla 9

Nivel de control de inventario de la empresa Quiagral S.A.C.

Aspectos (n=40)	Muy deficiente		Deficiente		Regular		Bueno		Muy bueno	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Control de inventario	0	0,0%	0	0,0%	1	2,5%	36	90,0%	3	7,5%
Existencias	0	0,0%	0	0,0%	1	2,5%	33	82,5%	6	15,0%
Inventario Físico	0	0,0%	0	0,0%	5	12,5%	31	77,5%	4	10,0%
Registro documentario de inventario	0	0,0%	0	0,0%	3	7,5%	34	85,0%	3	7,5%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores.

El control de los inventarios en la empresa Quiagral S.A.C., también evidencia una valoración favorable, según la opinión del 97.5% que lo considera buena o muy buena; este nivel se explica fundamentalmente por la gestión de las

existencias y del registro documentario de inventario, que son consideradas en dichos niveles por el 97.5% y 92.5%, respectivamente; el inventario físico también es catalogado en los niveles mencionados por el 87.5%, mientras que el 12.5% restante, solo lo considera en un nivel regular.

El manejo correcto y la administración de los inventarios tiene un rol fundamental en el desempeño que tienen las empresas; un buen sistema de control, permite que la empresa administre correctamente y de manera eficiente el movimiento de los productos en el almacén y garantiza que el flujo de existencias no se interrumpa. Es importante que este control sea minucioso en todos sus aspectos, es decir, en lo relacionado al control de existencias, al inventario físico y al registro documentario. La empresa muestra que estos aspectos en general, se cumplen, aunque se evidencia ciertas dificultades en lo relacionado al inventario físico. El control en referencia permite gestionar de manera eficiente a la empresa, ya que al saber la cantidad de existencias que tiene la empresa y contar información real de sus clientes, se podrá establecer una serie de políticas para el manejo de la empresa.

4.2. Informe de aplicación de la guía de entrevista

Según a las dos entrevistas que se realizaron tanto al jefe de norte 1, César Augusto Briceño Talledo y al jefe de almacén, Fredy Rolando Mejía Ibarra fueron de gran importancia para la investigación, ya que se obtuvo los resultados requeridos que ayudó a responder los objetivos específicos y general. Con respecto al primer objetivo que fue la descripción de las características que presenta el almacén de la empresa Quiagral S.A.C., sucursal Piura 2019; se determinó que la capacidad de tamaño del almacén fue mediana, ya que sólo se permitió almacenar productos en mediana proporción, pese a esto el almacén no tuvo espacios muy bien distribuidos, lo cual perjudicó el desplazamiento de los colaboradores al momento que se realizaron los despachos y con respecto a los productos que se almacenaban fueron ubicados estratégicamente manteniendo un orden para su identificación. También se consideró la fecha de entradas de productos con el fin de que la ubicación sea efectiva, y se consideró los productos más antiguos para la entrega; los productos como foliares fueron ubicados en la superficie del terreno ya que fueron bidones de 20 litros y con respecto a los fertilizantes que fueron sacos de 25 Kg. la ubicación la realizaban en parihuelas.

Las implicancias de estos resultados obtenidos es que la capacidad del almacén es mediana, esto perjudicando en la distribución y la ubicación de los productos y sobre todo el desplazamiento del personal al momento de realizar un despacho, por lo cual se debe considerar su capacidad para mejorar los puntos desfavorables dentro del almacén.

Respecto al segundo objetivo que fue la examinación del aprovisionamiento de la empresa Quiagral S.A.C., sucursal Piura 2019. Se examinó que los planes de aprovisionar fueron programados cada mes, ya que permitió saber que productos se requieren para cumplir con la demanda que exige el mercado, pero a veces no se da cumplimiento a cada plan. Las actividades de aprovisionamiento fueron efectivos en la distribución de los productos, pero los seguimientos de las actividades en su mayoría de veces no son controlados a diario. La selección de los proveedores pasa por un filtro que permite a la empresa tomar decisiones correctas para su selección, en el cual se busca proveedores responsables,

considerándoles socios estratégicos para el abastecimiento de los productos solicitados, para ello los responsables de la elección toman en cuenta los acuerdos que puedan llegar en las negociaciones pactadas, por lo tanto, su selección de proveedores es la adecuada.

Las implicancias de los resultados son de vital importancia para considerar un adecuado aprovisionamiento, lo cual se debe tener presente el cumplimiento de cada plan, y sobre todo realizar los seguimientos de las actividades de la distribución, con el fin de tener productos según la necesidad de la demanda, para ello se debe tener en cuenta la selección idónea de los proveedores.

Por otro lado, el tercer objetivo se detalló el procesamiento del pedido de la Quiagral S.A.C., sucursal Piura 2019. Lo cual se determinó que la empresa sí considera la disponibilidad de la mercancía para que los despachos sean fluidos y se pueda atender a todas las ordenes de compras, pero se recalca que cuando las ordenes son voluminosas, no se cuenta con las cantidades exactas para la atención y se procedió a realizar un traslado del almacén de Lima a Piura, pero el tiempo de ese traslado es de 3 a 5 días perjudicando en la atención y por ende la satisfacción del cliente se ve afectada. Y con respecto a la entrega de la mercadería en su mayoría de veces es a la brevedad posible, y son entregados en óptimas condiciones con la adecuada manipulación de los productos.

Las implicancias obtenidas de los resultados, se puede afirmar la importancia de la disponibilidad de las existencias, para cumplir a cabalidad con cada orden de compra, pero, además, se debe considerar un adecuado traslado de las mercaderías cuando ya no haya producto en almacén, se debe tener bien mapeado que transportista puede realizar los traslados en menos tiempo para no perjudicar los tiempos de entrega.

En lo que respecta el objetivo general que fue determinar la gestión logística para optimizar el control de inventario de la empresa Quiagral S.A.C., sucursal Piura 2019. Se determinó que es de vital importancia conocer si es que la empresa lleva una gestión logística adecuada enfocado en el almacén, su aprovisionamiento y el procesamiento de pedido para poder optimizar el control de los inventarios

almacenados, lo cual ayudará a ser eficientes y efectivos al momento de un despacho, y sobre todo controlar los movimientos de entradas y salidas.

En general, el gran soporte que se pueda obtener de una adecuada gestión logística, permitirá muchas veces optimizar el control de inventario, para que cada despacho sea efectivo y sin problemas en la entrega, siempre considerando los documentos necesarios para su despacho, teniendo en mente que cada despacho debe efectuarse con su guía de remisión, para poder llevar los movimientos de entradas y salidas de los productos.

4.3. Informe de aplicación de la guía de revisión documental

Se realizó una revisión de documentos enfocado en tres puntos principales: las existencias, inventario físico y registro documental de inventario, y a la vez se logró responder a los objetivos específicos y general. Como cuarto objetivo que fue explicar las existencias de la empresa Quiagral S.A.C., sucursal Piura 2019, se determinó que la empresa maneja tres listas principales en donde consideró los productos de stock máximo, stock mínimo y stock de seguridad permitiéndole saber que productos debe tener almacenados según la rotación de las existencias y con respecto al stock de seguridad enfocándolo a los productos banderas para que se comercialice.

Las implicancias de los resultados obtenidos permiten tener una visión de las existencias que se deben considerar en el almacén de acuerdo a la demanda que se exige en el mercado, sobre todo si se tiene en listado que productos se debe considerar, eso será vital para gestionar las mercancías correspondientes en el almacén.

Por otro lado, el quinto objetivo que fue reconocer el procedimiento de inventario físico de la empresa Quiagral S.A.C., sucursal Piura 2019; se determinó que la empresa lleva un control físico de toda la mercadería, con el fin de saber los movimientos de entradas y salidas, lo cual permitió conocer cuantos productos le quedan en almacén, y tomar decisiones para abastecerse. El conteo físico lo realizó mensualmente y se evidencia en sus documentos archivados llamados inventario de stock, que va de la mano con sus Fichas Kardex en donde se visualizaron todos los movimientos de entradas y salidas. También emiten quincenalmente reportes de inventario según lo que indique el sistema SAP, esto permitió a la empresa tener un mejor control de sus existencias físicas, se verificó en sus archivos de status de stock.

Las implicancias de los resultados que se obtuvieron dan a conocer lo importante que es llevar un control físico de las existencias, por ello se debe conocer a detalle que productos salen y entran en el almacén, registrándolos en el Kardex físico, y sobre todo controlarlos semanalmente para una mejor noción de lo que se tiene almacenado.

Con respecto al sexto objetivo que fue examinar el registro documentario de inventario que presenta la empresa Quiagral S.A.C., sucursal Piura 2019. Se observó que, con respecto al registro documentario de inventario, se logró saber que siempre están actualizando la base de datos del sistema SAP, junto con ello la lista de clientes, para que los llenados de las guías de remisión sean las correctas, y se pueda llevarse un registro adecuado en cada despacho. Cabe mencionar que todo despacho en su mayoría de veces se realizó con su debida guía de remisión, esto permitiendo que se lleve un mejor control de inventario de las existencias almacenadas, por ende, el encargado del almacén con su firma en la guía de remisión acepta y da conformidad la cantidad que se despacha, y se puede verificar en las emisiones de las guías que han sido archivadas durante el año, y se observa que cada guía contiene los datos correctos y sobre todo las cantidades correctas que se despacharon.

En lo general, las correctas actualizaciones de datos serán vitales para un mejor registro en las guías, manteniendo actualizado la base de datos del sistema SAP. Cada despacho que se realice debe ser formal con su guía de remisión, es por ello que el jefe del almacén debe controlar a cabalidad los movimientos de mercancía.

En lo que respecta el objetivo general que fue determinar la gestión logística para optimizar el control de inventario de la empresa Quiagral S.A.C., sucursal Piura 2019. Se confirmó que el llevar una adecuada gestión logística, teniendo como base las necesidades de la demanda, permite tener un efectivo control de inventario de lo que se debe mantener como stock máximo, mínimo y de seguridad para cumplir con las expectativas del cliente, a su vez el realizar un control físico de las existencias utilizando un Kardex facilita el conteo, y permite saber la disponibilidad de la mercadería para su debido despacho.

Las implicancias son muy puntuales al tener la adecuada gestión logística, lo cual permite siempre controlar adecuadamente los inventarios, sobre todo si se controla con los debidos planes, documentos y registro que todo almacén debe tener para que el proceso de todo el almacén sea el adecuado y así cumplir con las necesidades del mercado.

V. DISCUSIÓN

El estudio está orientado a evaluar la gestión logística de la empresa Quiagral S.A.C., sucursal Piura, con el fin de optimizar el control de inventario. La empresa adolece de una buena gestión logística, sobre todo en lo relacionado al control de inventario, lo que muchas veces genera problemas en el almacenamiento, por el mal uso de los espacios, retrasando la entrega de los productos. Esta es la motivación principal para realizar la presente investigación, cuyos resultados se discuten en el presente capítulo, tomando en cuenta los objetivos específicos del estudio.

Con respecto al *primer objetivo orientado a describir las características que presenta el almacén*, Rozo (2014) señala que es un área física donde se guardan las mercaderías, en forma organizada y distribuida de tal forma que facilite su identificación y los despachos. Se deduce que el almacenamiento tiene que ver con la capacidad, ubicación y orden de los productos. En relación a las características del almacén, los resultados muestran opiniones discrepantes; los investigados reconocen la importancia de la capacidad del almacén en un 100% y sostienen que mayormente los productos están ordenados en el almacén en un 55%. Sin embargo, los espacios no están bien distribuidos, y se presentan problemas de desplazamiento del personal con un 55%; también hay dificultades para identificar a los productos rápidamente y no están ordenados según su presentación, ya que un 50% se muestra indeciso. Estos aspectos son confirmados con los resultados de la entrevista, donde el entrevistado, además, acepta que el almacén es de mediana capacidad y confirma que los productos se encuentran registrados por fechas para facilitar su entrega, para lo cual se tiene en cuenta a los más antiguos.

Los resultados del estudio concuerdan con los hallazgos de Castillo (2015), quien también encontró falencias en el almacén con espacios innecesarios, poca capacidad para la entrega de los productos, lo que dificulta el almacenamiento y distribución de los productos. Se debe tener en cuenta que el almacén es un factor clave en el funcionamiento de una empresa; debe contar con todas las comodidades, incluyendo los espacios físicos y su distribución, donde se pueda mantener los productos de manera ordenada a fin de identificarlos rápidamente.

Cualquier deficiencia en dichos aspectos, puede interrumpir el flujo de entrada y salida de los productos, y por ello considerar las características de un almacén, tanto en su capacidad, ubicación y orden para que los despachos de mercadería fluyan de una manera correcta, y no se genere imprevistos.

En el *segundo objetivo específico*, se examina como se realiza el *aprovisionamiento en la empresa investigada*; este aspecto de la gestión lo resalta Fellingner (2016), en donde señala que el aprovisionamiento es el conjunto de actividades realizadas por una organización para asegurar que los bienes y servicios se encuentren disponibles, en las cantidades, calidad, precio y tiempo establecidos a fin de asegurar productos de calidad en el mercado. En esta fase se tiene en cuenta el cumplimiento de los planes, así como el seguimiento de las actividades de distribución y la selección de los proveedores. Los colaboradores investigados muestran bastante coincidencia en que el aprovisionamiento en general es bueno con un 72.5% o muy bueno con un 10%, básicamente por la programación oportuna de los planes de aprovisionamiento para la distribución de los productos, lo cual representa un 72.5% positivamente; estos, además, son priorizados según las necesidades de los clientes con un 80%; dichos planes se programan en forma mensual, según la opinión del entrevistado.

Por otro lado la opinión de los colaboradores y del entrevistado, menciona que los proveedores son elegidos de manera correcta y los responsables negocian con ellos para un aprovisionamiento oportuno; sin embargo, indican que hay deficiencias representada por un 2.5% en cuanto al cumplimiento de los planes de aprovisionamiento de bienes, así como a las actividades de seguimiento de dichos planes; también se observan ciertas dificultades en las actividades realizadas por los colaboradores que ocasionan en algunos casos que los bienes no sean distribuidos adecuadamente. Cabe resaltar que esos últimos aspectos son valorados de manera favorable por la mayoría, aunque hay un grupo importante de colaboradores que no le da dicha valoración la cual está representada por el 30% para cada uno. Por lo consiguiente, se debe dar énfasis en los cumplimientos a cabalidad de los planes y actividades del aprovisionamiento para que la empresa Quiagral S.A.C. disponga de los productos necesarios para la venta, de lo contrario repercutiría mucho en las atenciones de los clientes.

Los resultados del estudio no concuerdan con los hallazgos de Sandoval (2017) quien encontró que la gestión logística que aplican las medianas y pequeñas empresas, es casi siempre incorrecta en el tema de aprovisionamiento o abastecimiento, lo que genera que las empresas no sean competitivas, no sean sostenibles, por el deterioro en la atención al cliente. El estudio es importante porque permite comprobar los efectos de una mala gestión del aprovisionamiento; pueden incluso llegar a desaparecer a la empresa del mercado; es por ello tener presente el aprovisionamiento en toda gestión logística, para que la empresa disponga y cumpla a cabalidad con los requerimientos solicitados por los clientes; también se debe garantizar que el suministro de mercaderías debe ser fundamental en el aprovisionamiento y no se interrumpa por ningún motivo; esto implica que la empresa debe cohesionar la previsión y planificación con las estrategias de la empresa; y con respecto al flujo de productos dentro del almacén no se debe ver interrumpido de ninguna manera, para no generar cuellos de botella y retrasos en los pedidos.

El tercer objetivo del estudio detalla las características del procesamiento del pedido de la empresa. Con respecto al procesamiento de los pedidos, Carro y González (2013) indica que es la actividad que da movimiento a los productos que demandan los clientes en un plazo pactado; se encarga de ver la disponibilidad de los productos, el tiempo y las condiciones de entrega de la mercadería. Este aspecto de la gestión logística es el mejor valorado con el 85% de bueno y 10% de muy bueno; la empresa mayormente cuenta con productos suficientes para atender los pedidos representada por un 82.50%, teniendo preferencia los de mayor rotación, según se deduce de la opinión de los colaboradores representada por un 70% y del entrevistado; este además, señala que hay ciertas dificultades cuando las ordenes son voluminosas, ya que no se cuenta con las cantidades suficientes para la atención, por lo que se realiza los pedidos a Lima, retrasando las entregas, lo que a su vez genera insatisfacción en el cliente.

Los investigados también refieren que los productos mayormente son entregados a tiempo representada por un 82.5%, cumpliendo con los plazos de entrega según el 85% y, además, son manipulados correctamente para garantizar que el producto sea entregado en óptimas condiciones según el 92.5%. Sin

embargo, aún hay aspectos de este proceso que deben mejorar para garantizar que no se interrumpa la cadena de entradas y salidas de mercadería. Por lo cual el manejo eficiente de los pedidos, es destacado por Román (2016), quien en su estudio señala que la mejora continua y eficaz de la gestión logística está relacionada con la minimización de los tiempos en los procesos y en el diseño de tácticas eficientes en el manejo de recursos; estos aspectos posibilitan a que la empresa logre ventajas competitivas en el mercado. Díaz (2017) refiere, además, que la mejora en las solicitudes de compra y en el manejo de los stocks, depende de una buena gestión logística, la que además incrementa el flujo de rotación de las existencias. Estos aspectos, además permiten una mayor efectividad en las ventas y en el servicio de atención al cliente siempre y cuando se prioricen.

Esta fase de la gestión logística tiene una importancia particular, puesto que es la que pone en contacto a la empresa con los clientes; es en esta fase donde se verifica las condiciones de entrega de los productos y en consecuencia las que recibe muchas veces las críticas o valoraciones sobre dichos productos y por los servicios ofrecidos. Es importante, además, que los pedidos sean procesados oportunamente para cumplir con los plazos pactados con los clientes, y así la empresa Quiagral S.A.C. sea identificada por cumplir estrictamente con el tiempo de entrega de sus pedidos, lo cual también conlleva a tener una buena imagen con respecto a la competencia.

El cuarto objetivo específico está direccionado al análisis de las existencias de la empresa; estas constituyen el primer aspecto del control de inventarios investigado. La Real Academia Española (2019) considera que estas son las mercaderías que tiene una empresa en un depósito, y que para asegurar que estas sean puestas a la venta, se debe tener en cuenta un stock mínimo, máximo y de seguridad. En cuanto a este aspecto del control de inventarios, la guía de revisión documental muestra que la empresa maneja tres listas principales de productos, donde constan el stock mínimo, máximo y de seguridad, lo que permite conocer que productos deben tener almacenados la empresa, tomando en cuenta su rotación y la demanda del mercado, y esto influirá en tener una mejor perspectiva de los productos que se deberían considerar en un almacén.

Al respecto, la opinión de los colaboradores es bastante favorable en un 100%, dejando en claro que la empresa toma en cuenta la demanda a fin de satisfacer las órdenes de compra; también se considera importante contar con un stock mínimo según la opinión del 95% y stock máximo que representa un 85%, con el fin de cumplir con los requerimientos de los clientes; la empresa considera vital contar con un stock de seguridad según la opinión de los colaboradores representada en un 92.5% para los productos bandera y para atender algunos imprevistos en la demanda. Sin embargo, el estudio según la opinión del 20% de los colaboradores indica que la empresa debe agilizar el traslado de productos para abastecer al almacén, para que este pueda cumplir con los plazos pactados de entrega. Con respecto al tiempo de demora de los traslados es una falencia la cual repercute en disponer a tiempo de los bienes; es por ello se debe dar énfasis desde el aprovisionamiento, para que no se enfoquen en tener que realizar traslados por falta de disponibilidad de cierta mercadería; ya que el tener un adecuado aprovisionamiento ayudará de una manera efectiva al control de los inventarios.

La importancia de realizar un buen control de stock es resaltada por Infantes (2019), quien señala que un buen control de las entradas y salidas de existencias permite atender de forma más rápida los pedidos y brindar un mejor servicio al cliente. Las existencias de una empresa están conformadas por los inventarios y materiales que se guardan en sus almacenes; estos deben mantenerse en óptimas condiciones y en cantidades suficientes para atender a los clientes. Cualquier desequilibrio en el flujo de entradas y salidas puede generar desabastecimiento o excesos de inventarios, los que pueden ocasionar pérdidas importantes para la empresa.

El quinto objetivo del estudio es el inventario físico de la empresa, constituye el segundo aspecto del control de inventarios y forma parte del. Según CEUPE (2020), el inventario físico es el conteo real de las existencias, mercaderías o productos que tiene la empresa en el depósito; este se realiza de manera constante y se lleva a cabo utilizando el sistema Kardex. Los resultados del 87.5% dejan en evidencia que este también es bastante favorable; con respecto a la revisión documental se evidencia que el conteo físico es mensual y según de la opinión de los colaboradores que representa el 45%, se deduce que la empresa lleva un

control físico semanal de la mercadería, lo que ha llevado a constatar que las cantidades de mercaderías coincidan físicamente con las registradas en el sistema según la representación de los 87.5% de la opinión de los encuestados; cabe mencionar que respecto al conteo físico debe ser constante para tener un mejor control de los inventarios y a la vez saber que productos se tienen almacenados y así brindar información veraz del stock en caso se requiera realizar una cotización o venta.

La guía documental, además, registra reportes de inventario en forma quincenal, según lo indica el sistema SAP, lo que permite un mejor control de las existencias. EL 95 % de los colaboradores también destacan la importancia que tiene el control de existencias a través del Kardex, el que permite llevar un registro de las entradas y salidas de productos. Con el fin de llevar un mejor control del inventario físico, Según el 90% la empresa (área de almacén), cruza información del inventario físico con lo que se tiene en el reporte de stock del sistema; también se registra las entradas y salidas de mercadería en el sistema cuando se atiende un pedido, generándose un reporte real de las entradas y salidas en el estado del sistema. El estudio indica, además, que según de la opinión de los colaboradores que representa el 27.5% no realiza el conteo físico de los productos en forma semanal. Los reportes y el kardex son documentos que se deben revisar y considerar para un mejor cruce de información de lo físico con lo que se obtiene del sistema, lo cual ayudará a direccionar mejor la información de los inventarios.

El buen control de inventarios, contrasta con los resultados encontrados por Iza y Aizaga (2018), quienes en su estudio indican que las falencias en el control de stock generan pérdidas a la empresa investigada, Lepulunchexpress S.A., perjudicando las utilidades y como consecuencia el éxito en el mercado. Mauricio (2016) agrega, además, que para tener un mejor control sobre las existencias físicas se debe contar con un proceso logístico más eficiente, el que además permite contar con información real de lo que se tiene almacenado. La importancia de llevar un adecuado control de stock, sobre todo cuando se utilizan herramientas tecnológicas, es resaltada por Aspel (2019); el autor refiere que esta forma de control permite alinear los controles de stock físico y del sistema y lograr un excelente control de inventarios. Es importante señalar, además, que estos

sistemas permiten que el proceso de atención al cliente sea eficiente, y la vez se genere rapidez y fluidez en cada proceso dentro del área de almacenes.

El procesamiento del inventario físico de una empresa se encarga de verificar la presencia física de los productos en el almacén en fechas específicas, además, de corroborar su estado de conservación y estado de uso. Esta información se contrasta con la que existe en los registros del sistema para realizar las correcciones correspondientes en caso de incoherencias.

El sexto objetivo específico del estudio está orientado a examinar el registro documentario de inventario que presenta la empresa. Para Mora (2016), es un aspecto fundamental para controlar los inventarios, para lo cual se debe tener en cuenta que las mercaderías no pueden salir sin guía de remisión firmada por el responsable del despacho, y con datos corroborados a fin de apreciar la exactitud de las existencias físicas, cruzando la información con la que existe en el sistema. El registro documentario según la revisión de la guía documental siempre se encuentra actualizado, conjuntamente con los datos de los clientes a fin de facilitar y evitar errores en el llenado de las guías de remisión. Según la opinión de los colaboradores el procesamiento de dicha guía es favorable según el 85% que consideran como bueno; y según la opinión de los colaboradores el 92.5% indican que los clientes en general brindan toda la información necesaria para los registros, la que sirve para registrar correctamente los datos en las guías de remisión. Las direcciones, además, son corroboradas con la información que dispone la SUNAT según la opinión del 65% de los colaboradores.

Al momento de registrar la información del cliente, se revisa minuciosamente para dar conformidad a la misma; las guías de remisión se emiten cada vez que se despacha un producto según lo que indican el 82.5% de los colaboradores. Respecto a todo lo descrito se da énfasis que, para no tener problemas en anulaciones de guías de remisión, problemas con el traslado de la mercadería se debe poner énfasis en la correcta emisión y llenado; y así llevar la mercadería a su destino final.

Los resultados del estudio no concuerdan con los de Sánchez (2018), quién en su estudio encontró que la empresa comercial Punto Blanco de Piura, presenta deficiencias en la recepción de mercaderías, control de documentos físicos y de soporte y recomienda implementar un sistema de buenas prácticas en el almacén. Si bien la empresa evidencia un buen manejo del registro documentario, es importante no descuidar ningún aspecto; al respecto Villegas y González (2018), señala en su estudio que la empresa investigada no realizaba una buena gestión logística, debido a la inexistencia de manuales que permitan orientar o direccionar la gestión. La modernidad exige contar con información actualizada y real, para así gestionar mejor los procesos y brindar un servicio de óptima calidad.

El registro documentario de la empresa es el encargado de mantener actualizada la información, tanto de los productos como de los clientes, a fin de facilitar la distribución de la mercadería en cualquier momento; este permite, además, llevar un mejor control de las existencias, así como de los clientes; la información de estos, además, es importante para lograr una mejor comunicación con ellos, así como para asegurar que la documentación de cualquier transacción esté libre de errores.

Respecto al objetivo general que está orientado gestión a la logística para optimizar el control de inventario en la empresa Quiagral S.A.C.; es favorable concerniente a la gestión logística según las opiniones de los colaboradores que representa 72.5%; sobre todo por los aspectos relacionados al aprovisionamiento y al procesamiento de pedidos. Por otro lado, donde se verifican algunas deficiencias según 7.5% obtenido es con respecto al almacén. Sifuentes (2017) concuerda de alguna forma con los resultados encontrados en la presente investigación; el autor confirma que una buena gestión de inventario permite que la empresa sea rentable, que realice un correcto aprovisionamiento y una excelente distribución en el mercado, generando valor a la empresa. Una buena gestión se caracteriza por un buen manejo en los tiempos y plazos de entrega de mercadería, de la identificación correcta de los productos, así como de la manipulación y localización correcta de la mercadería, como lo señala Oblitas (2016). A todo ello se resalta lo importante que es considerar una adecuada gestión logística para el beneficio de la empresa al disponer de productos para su comercialización.

Por otro lado, el control de inventario, también evidencia un buen nivel representado por el 97.5%, aunque aún se pueden mejorar algunos aspectos, como en lo relacionado al inventario físico que se obtuvo un 7.5% de irregularidades; cuando este no se realiza o presenta deficiencias los efectos pueden ser impredecibles; al respecto, el portal IDC online (2019), encontró que en México, el 65% de las empresas que no cuentan con dicho sistema y quebraron antes de cumplir los cinco años; por otro lado, Nelson (2018) señala que en Costa Rica, las MYPES enfrentan dificultades en el control de inventarios y sobre todo en la falta de información sobre los niveles reales de stock. Según Perú Retail (2019), también señala los efectos de un mal control de inventarios impactando en los gastos de almacenaje, poca rotación de productos y fallas en la inspección. De las opiniones de ambos autores se deduce la importancia que tiene un buen control de inventario, que tome en cuenta los niveles de existencias, el inventario físico y el registro documentario; cualquier falla en alguno de estos aspectos puede conllevar a retrasos importantes en el flujo de mercaderías hacia los clientes.

Es fundamental tener en cuenta la importancia de conocer si una empresa realiza una buena gestión logística, para asegurar que el flujo de mercaderías no se retrase; estos aspectos requieren evaluar si el aprovisionamiento del almacén y el procesamiento de los pedidos se realiza oportunamente, y así contribuir a mejorar los niveles de inventarios. Un buen control de estos, asegura mayor eficiencia y efectividad al momento del despacho; este, además, asegura un stock mínimo, máximo y de seguridad para cumplir con la demanda; por otro lado, realizar el control físico de las existencias a través del sistema Kardex, permite conocer la disponibilidad de la mercadería.

VI. CONCLUSIONES

1. El almacén de la empresa Quiagral S.A.C., sucursal Piura, en general, presenta condiciones inadecuadas, como la distribución de los espacios, que dificulta el desplazamiento de los trabajadores en el almacén al momento de despachar. No obstante, se destaca el hecho de que los productos mantengan cierto orden en el almacén, aunque no estén ubicados de manera correcta, lo que dificulta su identificación.
2. La gestión del aprovisionamiento del almacén de la empresa investigada, es ligeramente favorable; existen planes de aprovisionamiento, que mayormente son programados oportunamente tomando en cuenta las necesidades de los clientes. Los colaboradores por su parte contribuyen con sus actividades, para llevar a cabo un adecuado aprovisionamiento, mientras que el área encargada, realiza el seguimiento correspondiente. Los proveedores son elegidos en forma correcta y se negocia con ellos para que el aprovisionamiento sea oportuno. No obstante, hay un grupo importante de colaboradores que consideran que el aprovisionamiento no se está llevando de la mejor manera en la empresa.
3. El procesamiento de pedidos en la empresa es oportuno en la mayoría de casos, gracias a la disponibilidad de productos para afrontar la demanda, tomando en cuenta para ello los productos de alta rotación. Las entregas también mayormente se realizan en los tiempos y plazos previstos y los productos son manipulados adecuadamente para entregarlo en las condiciones establecidas.
4. La empresa investigada cuenta con una buena política para el control de las existencias; tiene la política de mantener un stock mínimo y máximo en el almacén, así como un stock de seguridad, los que permiten atender pedidos inusuales de demanda; no obstante, hay dificultades para abastecer con rapidez los productos al almacén.

5. El procesamiento del inventario también evidencia un buen nivel; las cantidades físicas de mercadería, coinciden con las registradas en el sistema, lo cual se facilita por el uso del sistema Kardex, que permite llevar un registro adecuado de las entradas y salidas de las mercaderías. La empresa, además, cruza información del inventario físico con la que se tiene en el sistema, lográndose en la mayoría de casos información real sobre las entradas y salidas de productos. Sin embargo, se observa que el conteo físico de los productos no se realiza semanalmente.
6. La empresa investigada lleva un buen registro documentario del inventario; recaban toda la información necesaria del cliente, la que sirve para registrarla en la guía de remisión; los datos se actualizan con frecuencia y son corroborados con los registros de la SUNAT. Se verifica, además que la información sea conforme a lo que indica el cliente para emitir la guía de remisión.
7. La gestión logística en general es favorable, destacando sobre todo la buena gestión en lo relacionado al aprovisionamiento y al procesamiento del pedido, sin embargo, cabe mencionar que muchas veces los planes y actividades de aprovisionamiento no se cumplen a cabalidad; aunque la gestión del almacén evidencia dificultades, asociadas a la capacidad del almacén. En cuanto al control de inventario, este también evidencia una opinión favorable, fundamentalmente por el buen control de existencias y del registro documentario de inventario; y el inventario físico también evidencia una calificación favorable, aunque es el que refleja ciertas dificultades, relacionadas a la atención de pedidos voluminosos.

VII. RECOMENDACIONES

Al encargado de la gestión logística y al jefe del almacén de la empresa Quiagral S.A.C., sucursal Piura, se recomienda lo siguiente:

1. Realizar gestiones para ampliar el tamaño del almacén, a fin de extender la distribución de los espacios, teniendo en cuenta que el personal debe desplazarse sin ninguna dificultad; también se debe capacitar al personal e instruirlo para mantener ordenado dicho almacén, clasificando los productos y ordenándolos de manera que puedan identificarse fácilmente.
2. Realizar un seguimiento exhaustivo del cumplimiento de los planes de aprovisionamiento y al personal para que cumplan con sus funciones y no generen dificultades en la distribución de los bienes, teniendo presente un control continuo de las diferentes actividades del aprovisionamiento para que el área de almacén tenga todo lo requerido a tiempo.
3. La ampliación del almacén debe tener en cuenta el volumen de los pedidos grandes a fin de cumplir con los requerimientos de los clientes, permitiendo así tener un procesamiento de pedido efectivo que permita al personal desplazarse de la mejor manera para efectuar sus diferentes actividades dentro del almacén, lo que conllevará a mejorar los plazos de entrega para un óptimo despacho.
4. Verificar continuamente las existencias en el almacén, incluyendo el nivel mínimo y máximo del stock, a fin de cumplir con demandas imprevistas que se presenten y no se proceda a realizar traslados entre almacenes; a la vez dar énfasis en el stock se seguridad de los productos banderas de la empresa para que roten continuamente y puedan ser conocidas por los clientes.
5. Utilizar estrategias que permitan realizar el conteo físico de las mercaderías con una mayor frecuencia utilizando reportes de stock y cotejándolo con lo que hay físicamente almacenado, siempre cruzando la información con la del sistema, lo cual permitirá tener un panorama real de las cantidades que se tienen, y será referente para brindar información real cuando se solicite alguna cotización o compra por parte del cliente.

6. Utilizar la información registrada de los clientes para establecer una mayor comunicación y por medio de la herramienta de Drive ir actualizando la información como direcciones para luego alimentar la base de datos del sistema, lo cual permitir que el llenado de las guías sean las correctas por tener la información actualizada y verificada en la plataforma SUNAT.
7. En general, la empresa debe continuar con las políticas de gestión del almacén e introducir en los trabajadores la filosofía de mejora continua, la que conjuntamente con la ampliación del almacén, permitirá fortalecer el control de inventario de la empresa para lograr una mayor efectividad en el desarrollo de las actividades, permitiendo así que los procesos fluyan de una manera eficiente, minimizando los tiempos muertos que se presenten.

VIII. PROPUESTA

Estrategias de Mejora en la Gestión Logística para un Efectivo Control de Inventario en el Almacén de la Empresa Quiagral S.A.C., Sucursal Piura 2020.

8.1. Introducción

Hoy en día el mundo empresarial viene creciendo a grandes pasos, y a su vez ha sido una fuente económica vital para el desarrollo del país. Año tras año se formalizan empresas generando empleo para la población, siendo esto de vital importancia para el desarrollo económico de la sociedad. Sin embargo, las organizaciones se ven enfocadas y alertas en este mundo cambiante, ya que gracias a la globalización toda empresa necesita mantener un nivel alto de diferenciación de la competencia, para que sean sostenibles en el tiempo, siempre cumpliendo con las expectativas que desean tener con respecto al servicio, a la atención, a la calidad, al cuidado del medio ambiente, la responsabilidad social y el beneficio o rentabilidad que como empresas desean obtener, mencionando todo lo anterior la mejor opción es tener presente la mejora continua, que ayudará a las empresas ser más competitivas en el mercado que día tras día es más exigente.

Para ello las propuestas que se puedan atribuir para la mejora de algún tema en específico será de gran ayuda para optimizar el tiempo, dar ajustes a los procesos de determinada área de la empresa, para que sus procesos fluyan sin generar cuellos de botella, y así sean organizaciones eficientes y eficaces para la satisfacción del cliente. En este caso la gestión logística, será un apoyo vital para el adecuado control del inventario, que atribuye una serie de pasos para lograr efectivos procesos dentro de un almacén, y así hacer que la empresa se le reconozca por su responsabilidad y compromiso con sus clientes.

8.2. Objetivos

8.2.1. Objetivo General

Realizar estrategias de mejora en la gestión logística para un efectivo control de inventario dentro del almacén de la empresa Quiagral S.A.C., Sucursal Piura 2020.

8.2.2. Objetivos específicos

Con respecto a los objetivos específicos, su estructura será de la siguiente manera:

- a) Contribuir a mejorar el efectivo control del inventario con respecto a los productos con más alta rotación.
- b) Mejorar el control de los productos peligrosos comercializados por la empresa Quiagral S.A.C., sucursal Piura 2020.
- c) Incrementar los conocimientos de los colaboradores del almacén sobre la manipulación y ubicación de los productos que comercializa la empresa.
- d) Contribuir a optimizar el control de las existencias y la gestión logística mediante un método PEPS o FIFO.
- e) Contribuir a mejorar el cumplimiento y control de los planes y actividades del aprovisionamiento del almacén Quiagral S.A.C., sucursal Piura 2020.

8.3. Justificación

Respecto a la justificación de la propuesta están sustentados en los resultados obtenidos de los tres instrumentos aplicados en la empresa Quiagral S.A.C., sucursal Piura del área de almacén; en lo cual se da evidencia una deficiencia en la gestión logística enfocado en el almacén; no se lleva un completo control de inventario de sus diferentes productos y se encontró irregularidades en la manipulación y ubicación de las mercancías almacenados; lo cual causa problemas en el almacén impidiendo que los procesos de despacho no fluyan adecuadamente, haciendo que se pierda esa efectividad de la entrega de los productos; y con respecto al aprovisionamiento se incumplieron los planes y actividades para poder tener las existencias en su debido tiempo; afectando a la imagen de la empresa y haciendo que pierda clientes por la falta de calidad en el servicio, y no contar con los productos según a la necesidad del mercado.

Es por ello que esta propuesta de estrategias de mejora ayudará a perfeccionar la gestión logística para tener un efectivo control de inventario, la cual será de gran beneficio para la empresa, ya que según a las necesidades del mercado contribuirá a la disponibilidad de los productos que se comercialicen, teniendo un mejor cumplimiento y control de los planes y actividades del aprovisionamiento; también repercutirá que los procesos dentro del almacén sean los correctos para que fluyan de manera correcta y no perjudique ningún paso cuando se despache la mercadería. Cabe mencionar, que es primordial adicionar un método llamado PEPS (primeros productos que entran son los primeros que salen) como mejora del almacén para que el orden y la ubicación de la mercadería sea la adecuada, considerando las fechas de los movimientos de las existencias, para no caer en el problema de tener productos vencidos por no despacharlos en su debido momento. Las mercancías deben estar estratégicamente ubicadas, para que al momento de un despacho se identifiquen rápidamente según al método que se aportará, y así el personal podrá desplazarse adecuadamente en el área, para que sea eficiente en sus actividades y funciones laborales.

Figura 1

Diagrama de Ishikawa - Análisis de causa y efecto



Elaboración propia.

Con respecto al análisis de las causas y efecto se puede visualizar un sinnúmero de causas que se desprenden de la falta de gestión logística y control del inventario del área de almacén de la empresa Quiagra S.A.C., sucursal Piura; lo cual será base para tener una mejor perspectiva de los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos, a la vez ayudará a poder realizar el análisis de matriz FODA cruzado para elaborar estrategias que permitan solucionar o mejorar las deficiencias que presenta la empresa, a su vez permitirá tener un mejor enfoque dentro del almacén para que el control del inventario sea efectivo y a la vez la gestión logística permita tener los productos en su debido momento y así satisfacer los requerimientos de los clientes. Cabe mencionar que al proponer estas estrategias ayudará al personal del almacén a desarrollar sus actividades de la mejor manera, para optimizar los tiempos muertos que se puedan presentar en los despachos de las existencias.

8.4. Análisis FODA cruzado

Tabla 10

Análisis FODA

		FORTALEZAS	DEBILIDADES
	FACTORES INTERNOS.		
FACTORES EXTERNOS.		F1: Productos de calidad F2: Precios competitivos. F3: Variedad de productos F4: Liquidez de la empresa	D1: Mal ubicación de los productos en el almacén D2: Inadecuada distribución de los productos D3: Falta de conocimientos en la manipulación de los productos D4: Deficiencia en el aprovisionamiento.
	OPORTUNIDADES	ESTRATEGIA (FO)	ESTRATEGIA (DO)
	O1: Crecimiento de la demanda. O2: Eventos para dar a conocer los productos. O3: Accesibilidad financiera O4: Capacitación de área técnica de desarrollo.	<ul style="list-style-type: none"> Implementación de un plan para identificar los productos con más alta rotación. (F1, F2, F3, O1, O2, O4) 	<ul style="list-style-type: none"> Capacitación del área de almacén sobre la manipulación y ubicación de los productos. (D1, D2, D3, O1, O2, O3, O4).
	AMENAZAS	ESTRATEGIA (FA)	ESTRATEGIA (DA)
	A1: Alta competencia en la adquisición de productos por parte de la competencia. A2: Manipulación inadecuada a los productos peligrosos. A3: Alza de los precios de los productos y de los fletes A4: Productos vencidos	<ul style="list-style-type: none"> Diseño de un registro de identificación de los productos peligrosos. (F1, F3, A1, A2, A3, A4). 	<ul style="list-style-type: none"> Implementación de un método de control de inventario para un adecuada ubicación y distribución de los productos (D1, D2, D3, A1, A2, A3, A4). Diseño de un control de mecanismo para mejorar las deficiencias del aprovisionamiento ((D1, D2, D4, A1, A2, A3, A4)

Fuente: Análisis en base a la información de los resultados.

8.5. Desarrollo de estrategias del análisis FODA.

Según lo analizado en el análisis FODA considerando los factores externos e internos, se logró crear 5 estrategias fundamentales para que la empresa Quiagral S.A.C. mejore la gestión logística para un efectivo control del inventario, y a su vez

fortalecer aquellas debilidades y amenazas que presenta. A continuación, se describe lo siguiente:

8.5.1. Estrategia FO: Implementación de un plan para identificar los productos con más alta rotación

a) Descripción de la estrategia

Mediante esta estrategia FO se pretende implementar un plan para conocer a fondo los productos con más alta rotación que comercializa la empresa, con el fin de identificar que mercadería se debe solicitar a tiempo para abastecernos y no tener inconvenientes al momento de algún requerimiento por parte del cliente. Este plan a su vez permitirá tener una mejor perspectiva de los productos más solicitados para su atención inmediata.

b) Tácticas

- Análisis de las ventas mensuales para conocer qué productos son los que han tenido mayor salida.
- Análisis de la demanda para conocer las necesidades de los clientes con respecto a los productos solicitados continuamente.
- Conocer la temporalidad de las siembras de cultivo, para tener una mejor visión de los productos que son utilizados en las distintas épocas de la siembra.
- Revisión del Kardex Físico para identificar los movimientos de los productos con más alta rotación.

c) Programa estratégico

- Los responsables harán un análisis proyectado en gráfico usando el Excel 2016 para la identificación de los clientes que han comprado mes a mes los productos de Quiagral S.A.C., lo cual permitirá tener un mapeo que permita tener un panorama real de las ventas.
- Mediante una elaboración en un listado en Excel, los responsables ayudaran a la identificación de las zonas con más requerimientos de productos, con el fin de mapearlos y saber identificar que zonas han dejado de visitar. A su vez se

elaborará un listado de los cultivos de la zona para identificar los productos que más salida han tenido.

- Los encargados de esta estrategia elaborarán un listado en Excel de las épocas de los cultivos de la zona, lo cual se tiene que revisar información para identificar que cultivos siembra y cosecha la ciudad de Piura, y a su vez se cruzará información con los productos necesarios para esa siembra.
- Las revisiones de los movimientos de las existencias deben ser constantes, para ello se ayudarán con el reporte de stock que se descarga del sistema SAP, esto permitiendo tener un panorama de lo que se tiene en almacén.

d) Responsable

- Jefe de la Zona Norte
- Jefe del almacén.

e) Recursos

- Recursos Humanos
- Recursos de materiales.
- Recursos tecnológicos.

f) Cronograma de actividades

Tabla 11

Cronograma de actividades de la estrategia FO

N°	Tiempo Actividades	Meses del año 2020																							
		Ago.				Set.				Oct.				Nov.				Dic.				Ene			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Revisión del histórico de ventas de los productos fertilizantes																								
2	Revisión del histórico de ventas de los productos foliares																								
3	Análisis de los productos según su temporalidad.																								
4	Revisión del kardex Físico																								
5	Destalle de los productos con más alta rotación.																								

Elaboración propia.

g) Presupuesto

Tabla 12

Presupuesto de la estrategia FO

Ítems	Descripción del recurso	U.M	Cant.	Costo Unitario	Total
Materiales					
1	Hojas Bonk A-4	Paquete	1	S/.12.00	S/.12.00
2	Bolígrafos	Und.	2	S/.0.80	S/.1.60
3	Corrector	Und.	1	S/.2.00	S/.2.00
4	Marcador	Und.	2	S/.2.50	S/.5.00
5	Micas	Und.	10	S/.0.50	S/.5.00
6	File	Und.	2	S/.7.00	S/.14.00
Costo total					S/.39.60

Elaboración propia.

Tabla 13*Presupuesto de la estrategia FO*

Ítems	Descripción del recurso	U.M	Cant.	Costo Unitario	Total
Servicios					
1	Internet movistar	Mes.	1	S/.120.00	S/.120.00
2	Impresiones	Hojas	50	0.3	S/.15.00
3	Copias	Und.	50	0.10	S/.5.00
Costo total					S/.140.00

Elaboración propia.

Presupuesto total utilizado: S/. 179.60

h) Viabilidad

La estrategia es viable por el mínimo presupuesto que se utilizará para poner en marcha la estrategia, esto permitiendo tener identificado los productos con más alta rotación para su abastecimiento, y así contar con la mercadería en su debido momento, también permitirá aumentar las ventas. Cabe mencionar que es viable porque los jefes responsables ya tienen noción sobre las tácticas planteadas que ayudaran a tener una mejor perspectiva de la importancia de los productos que tienen más salidas.

i) Mecanismos de control

- Nivel de inventario
- Demanda de los productos según su temporalidad.
- Nivel de aprovisionamiento
- Nivel de Ventas

8.5.2. Estrategia FA: Diseño de un registro de identificación de los productos peligrosos.

a) Descripción de la estrategia

En esta estrategia vital para el personal del área de almacén Quiagral S.A.C., sucursal Piura, tiene como fundamento principal que productos son peligrosos, y así tener noción para su debida manipulación. También ayudará a poder distribuirlos de la mejor manera para mantener un orden adecuado y de libre peligro, conllevando a que el almacén mantenga un aspecto limpio y bien distribuido con referente a los productos que comercializa.

b) Tácticas

- Identificar los productos peligrosos que la empresa comercializa para tomar las medidas correspondientes para su manipulación y distribución
- Taller dinámico de la línea de productos por parte del área técnica de desarrollo y de un especialista para complementar los conocimientos de las existencias peligrosas
- Revisión de las hojas de seguridad de los productos al recepcionar la mercadería para poder saber que productos son peligrosos y ubicarlos de la mejor manera.
- Fortalecer los conocimientos en almacén con charlas de 5 minutos a diario para la manipulación y ubicación correcta de los productos, ampliando así los conocimientos necesarios que se debe saber dentro del almacén.

c) Programa estratégico

- El encargado del almacén debe elaborar una lista para identificar los productos peligrosos, a su vez debe imprimirse y pegarse en una zona donde se visualice para todo el personal. A su vez debe revisar constantemente los productos para ver si están ubicados en su lugar correcto. Una vez identificado los productos se debe revisar su hoja de seguridad para tener presente la información relevante concerniente a su peligrosidad.

- El encargado del área técnica de desarrollo debe concientizar a los colaboradores de los riesgos y peligros de las existencias que comercializa la empresa mediante talleres dinámicos que ayuden a ampliar conocimientos respecto a los productos peligrosos.
- Se debe preparar charlas de fortalecimiento de cinco minutos antes de empezar las labores dentro del almacén, para ello se debe tener información relevante de las existencias peligrosas, revisando constantemente las hojas de seguridad del producto.
- Después de realizar todo lo indicado líneas arriba se debe realizar evaluaciones constantes sobre la manipulación y ubicación de los productos para un mejor control en el almacén. Es por ello que se debe supervisar al personal para tomar medidas correctivas de mejora.

d) Responsable

- Jefe de almacén
- Encargo del área técnica de desarrollo.

e) Recursos

- Recursos Humanos
- Recursos económicos

f) Cronograma de actividades

Tabla 14

Cronograma de actividades de la estrategia FA

N°	Tiempo Actividades	Meses del año 2020																							
		Ago.				Set.				Oct.				Nov.				Dic.				Ene			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Revisión de la página web de Quiagral S.A.C.																								
2	Revisión de las hojas de seguridad de los productos.																								
3	Identificación de los productos peligrosos																								
4	Elaboración del registro de identificación																								
5	Inicios de talleres dinámicos para de la peligrosidad de los productos																								
6	Charlas de cinco minutos en almacén																								
7	Evaluación constante de las charlas.																								

Elaboración propia.

g) Presupuesto

Tabla 15

Presupuesto de la estrategia FA

Ítems	Descripción del recurso	U.M	Cant.	Costo Unitario	Total
Honorarios					
1	Especialista de los talleres dinámicos	Capacitación	3	S/.1,500	S/.4,500.00
Costo total					S/.4,500.00

Elaboración propia.

Tabla 16*Presupuesto de la estrategia FA*

Ítems	Descripción del recurso	U.M	Cant.	Costo Unitario	Total
Materiales					
1	Material de información de la capacitación	Juegos	40	S/.5.00	S/.200.00
Costo total					S/.200.00

*Elaboración propia.***Tabla 17***Presupuesto de la estrategia FA*

Ítems	Descripción del recurso	U.M	Cant.	Costo Unitario	Total
Alimentación					
1	Almuerzo (5 comidas por cada semana según el mes que corresponda)	Menú	15	S/.12.00	S/.180.00
Costo total					S/.180.00

*Elaboración propia.***Presupuesto total utilizado: S/. 4,880.00****h) Viabilidad**

La mencionada estrategia es viable ya que se cuentan con los recursos económicos disponibles para la ejecución de la estrategia, y se tiene la disponibilidad de parte del área técnica para reforzar los conocimientos concernientes a los productos peligrosos para su debida manipulación y ubicación para tener un adecuado control del inventario con respecto a las mercaderías.

i) Mecanismos de control

- Nivel de reforzamiento de la línea de productos.
- Nivel de identificación de los productos peligrosos
- Control de las existencias
- Revisión de las hojas de seguridad.
- Número de etiquetas de identificación de los productos peligrosos.

8.5.3. Estrategia DO: Capacitación del área de almacén sobre manipulación y ubicación de los productos.

a) Descripción de la estrategia

Mediante esta estrategia se pretende capacitar al personal del almacén para que adquieran conocimientos relacionados a la manera idónea de manipulación de los productos con el fin de mantener cuidado del deterioro de las existencias, a la vez se capacitará de una manera dinámica las estrategias de ubicación de las existencias para un mejor control dentro del almacén, lo cual traerá consigo, orden y adecuada distribución de las mercaderías según su presentación o clasificación. Al mantener ordenado y bien distribuidos los espacios dentro del almacén permitirá al personal mejorar en sus tiempos de entrega, mejorar en desplazamiento, y sobre todo a la rápida identificación de los productos.

b) Tácticas

- Identificación de los implementos que cuenta la empresa para una adecuada manipulación de los productos que almacenará dentro de su almacén.
- Identificación de los espacios estratégicos dentro del almacén, con el fin de ubicarlos efectivamente para que el proceso del despacho sea el adecuado para que el personal se desplace sin ningún problema, y desarrolle sus actividades eficientemente.
- Seguimiento continuo de las ubicaciones según su presentación, para saber dónde se encuentran ubicadas, así logrando un orden.
- Evaluaciones de conocimientos con respecto a la manipulación y ubicación de la mercadería con el fin de saber si el personal ha captado todas las instrucciones dadas.

c) Programa estratégico

- La capacitación de la manipulación de los productos debe realizarse por un especialista en el tema, y a la vez de debe empezar identificando cuales son los recursos que tiene la empresa para que el personal desarrolle sus actividades concernientes a la ubicación y manipulación de la mercadería.

- Mencionada capacitación también debe enfocarse en la ubicación estratégica de las existencias dentro del almacén, para lograr un mejor tiempo al momento de despachar; para ello se debe dar énfasis en los espacios y distribución de las mercaderías según las fechas de ingreso. Cabe mencionar que, si se tiene bien ubicado las mercaderías, permitirá manipularlas de la mejor manera y a su vez se mantendrá un orden.
- Una vez identificado la ubicación estratégica se debe dar un seguimiento exhaustivo, para verificar si las ubicaciones son correctas en el espacio indicado, de acuerdo a su presentación de cada producto, esto permitirá la fluidez del despacho, e incluso la identificación rápida de las existencias.
- Después de realizadas las capacitaciones, se debe realizarse evaluaciones de acuerdo a los temas vistos, para saber si es que el personal a captado toda la información.

d) Responsable

- Jefe de Zona Norte.
- Jefe de almacén.
- Área de Recursos Humanos.

e) Recursos

- Recursos Humanos
- Recursos de materiales.
- Recursos tecnológicos.
- Recursos económicos.

f) Cronograma de actividades

Tabla 18

Cronograma de actividades de la estrategia DO

N°	Tiempo Actividades	Meses del año 2020																							
		Ago.				Set.				Oct.				Nov.				Dic.				Ene			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
1	Identificación de los implementos para la manipulación de los productos																								
2	Análisis de los espacios dentro del almacén																								
3	Seguimiento a las ubicaciones de los productos de acuerdo a su presentación																								
4	Capacitación enfocada en la manipulación de los productos. Ses. 1																								
5	Sesión 2, capacitación enfocada en la ubicación de los productos																								
6	Prácticas en el almacén																								
7	Evaluación																								

Elaboración propia.

g) Presupuesto

Tabla 19

Presupuesto de la estrategia DO

Ítems	Descripción del recurso	U.M	Cant.	Costo Unitario	Total
Honorarios					
1	Especialista en la manipulación y ubicación de los productos. (2 sesiones), más una de prácticas.	sesiones	3	S/.1,500	S/.1,500.00
Costo total					S/.1,500.00

Elaboración propia.

Tabla 20*Presupuesto de la estrategia DO*

Ítems	Descripción del recurso	U.M	Cant.	Costo Unitario	Total
Materiales					
1	Material de información de la capacitación	Juegos	40	S/.6.00	S/.240.00
Costo total					S/.240.00

*Elaboración propia.***Tabla 21***Presupuesto de la estrategia DO*

Ítems	Descripción del recurso	U.M	Cant.	Costo Unitario	Total
Alimentación					
1	Almuerzo del capacitador (las dos semanas del mes de agosto expone en 6 días, usando 3 horas diarias)	Menú	6	S/.12.00	S/.72.00
Costo total					S/.72.00

*Elaboración propia.***Presupuesto total utilizado: S/. 1,812.00****h) Viabilidad**

La estrategia mencionada es viable porque cuenta con el presupuesto previsto para invertir, ya que permitirá un mejor desenvolvimiento del personal, y un mejor rendimiento con respecto al tiempo de las entregas de mercaderías, y sobre todo conocerán la adecuada manipulación y ubicación de los productos permitiendo un mejor control de las mercaderías y evitando que las existencias no se deterioren en el tiempo.

i) Mecanismos de control

- Verificación continua de los espacios
- Control de las adecuadas manipulaciones
- Control del uso adecuado de los equipos y herramientas.
- Evaluaciones generales del almacén.

8.5.4. Estrategia DA: Implementación de un método de control de inventario para una adecuada ubicación y distribución de los productos.

a) Descripción de la estrategia

La implementación será vital ya que ayudará al personal del almacén a controlar las existencias de una mejor manera conociendo a detalle, las entradas y salidas de la mercadería. El método PEPS, es un sistema que proporciona la salida inmediata de los productos que ingresaron primero al almacén, lo cual permite que el stock se renueve según a las necesidades del mercado, y no se mantengan mucho tiempo en el almacén; por lo que se propone que este método se lleve en una hoja de cálculo de Excel, con el fin de poder aplicar filtros al momento de querer seleccionar algún producto en específico según a sus presentaciones o clasificaciones, esto ayudará a mantener un profundo control del inventario e incluso un control y monitoreo de las mercaderías que deben despacharse en primera instancia además, permitirá mantener un almacén ordenado y bien distribuido; también se conocerá los costos más a detalle con respecto a las ventas sirviendo de información para el área contable y a la vez como información para análisis de los productos más vendidos; también será efectivo con respecto al orden por fecha de entrada, y fecha de vencimientos de los productos con el fin de que se despachen todas las mercaderías que entran primero. A continuación, se mencionarán los beneficios:

- Facilita un orden de las mercaderías según su fecha de ingreso.
- Facilita una ubicación adecuada de los productos.
- Permite conocer el costo de la mercadería vendida en cada transacción y en su totalidad, a su vez conocer la utilidad bruta
- Permite identificar la devolución considerando el monto con que fue vendido.
- Se visualizará los costos más recientes de los productos.
- Evita que las mercancías se devalúen.
- Evita almacenar existencia vencida.
- Evalúa el inventario de una manera práctica y realista de toda la mercadería que se tiene almacenada.
- Ayudará con información relevante de apoyo al área contable.

Estructura del método PEPS.

Para la elaboración de la estructura del método en la hoja de cálculo de Excel se tendrá presente los siguientes datos, con el fin de tener un control detallado de las existencias:

Figura 2

Kardex de control de inventario de la empresa Quiagral S.A.C.

 KARDEX DE CONTROL DE INVENTARIO DE LA EMPRESA QUIAGRAL SAC, SUCURSAL PIURA MÉTODO: PEPS TIPO: PRODUCTO FERTILIZANTE O FOLIAR																
FECHA	DETALLE DEL MOVIMIENTO	PRODUCTO	TIPO	LOTE	FECHA VENC.	STOCK MÍN.	STOCK MÁX.	ENTRADAS			SALIDAS			SALDOS		
								VALOR UNITARIO	CANT.	VALOR TOTAL	VALOR UNITARIO	CANT.	VALOR TOTAL	VALOR UNITARIO	CANT.	VALOR TOTAL

Elaboración propia.

Leyenda:

Tipo: Es concerniente al tipo del producto si es fertilizante o foliar.

Fecha Venc.: Es la fecha de Vencimiento del producto

Stock Min.: Stock mínimo del producto que se debe mantener en un almacén

Stock Máx.: Stock máximo del producto que se debe mantener en un almacén.

Cant.: Cantidad ya sea en las entradas, salidas o saldos.

b) Tácticas

- Elaboración del kardex en Excel 2016 con filtros; siempre verificando las fechas de entradas y salidas conscientemente para un mejor control del almacén y a la vez efectuar despachos óptimos.
- Verificar las fechas de vencimiento de cada mercadería que ingresa con el fin de tener presente su caducidad, para dar énfasis en su salida.
- Controlar los despachos según la fecha de ingreso, con el fin de llevar controles más óptimos dentro del almacén, y se registre todas las mercaderías.
- Supervisar las atenciones enfocándose en las primeras entradas son las primeras que se despachan para que en el almacén no se acumule existencias antiguas y a su vez para un mejor control de inventario permitiendo un eficiente aprovisionamiento al momento de saber que productos se necesitan.

c) Programa estratégico

- Una vez elaborado el Kardex de control de inventario en Excel 2016, según la estructura planteada, se tendrá que realizar continuamente los registros, según a los movimientos de las mercaderías, verificando las fechas de entradas y salidas, para mejorar el control de las existencias.
- También se debe verificar las fechas de las mercaderías que están próximas a vencer, eso ayudará que se le pueda dar la salida próxima, y así no generar almacenamiento de productos vencidos. Mencionada verificación debe ser constante.
- El control por parte del jefe del almacén debe ser minucioso con respecto a las mercaderías más antiguas, para ello se debe constatar las fechas más antiguas para su salida inmediata, corroborándolo siempre con el Kardex Físico, o el reporte que se imprime del sistema.
- Cabe mencionar que las supervisiones de los despachos deben ser siempre confiables, teniendo presente las salidas de los productos. La supervisión, además, ayudará a que se tomen medidas efectivas con respecto al control de inventario y a la vez tener presente que mercaderías se necesitan, para gestionar la logística referente al aprovisionamiento de las existencias; y así tener stock suficiente para atender a los requerimientos de los clientes.

d) Responsable

- Jefe de Zona Norte.
- Jefe de almacén

e) Recursos

- Recursos Humanos
- Recursos de materiales.
- Recursos tecnológicos.
- Recursos económicos

f) Cronograma de actividades

Tabla 22

Cronograma de actividades de la estrategia DA

N°	Tiempo Actividades	Meses del año 2020																							
		Ago.				Set.				Oct.				Nov.				Dic.				Ene			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Inicio de la estructura del método PEPS en el Excel.	█																							
2	Talleres informativos del método PEPS									█															
3	Aprendizaje del registro del método.	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█
4	Evaluación de los talleres																								
5	Control y verificación de los despachos según su fecha de entrada.	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█
6	Supervisión constante de los despachos	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█
7	Puesta en marcha del control PEPS	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█

Elaboración propia.

g) Presupuesto

Tabla 23

Presupuesto de la estrategia DA

Ítems	Descripción del recurso	U.M	Cant.	Costo Unitario	Total
Honorarios					
1	Especialista en el uso del método PEPS.	Sesión	2	S/.1,000.00	S/.1,000.00
Costo total					S/.1,000.00

Elaboración propia.

Tabla 24

Presupuesto de la estrategia DA

Ítems	Descripción del recurso	U.M	Cant.	Costo Unitario	Total
Materiales					
1	Material de información del taller	Juegos	40	S/.3.00	S/.120.00
Costo total					S/.120.00

Elaboración propia.

Tabla 25

Presupuesto de la estrategia DA

Ítems	Descripción del recurso	U.M	Cant.	Costo Unitario	Total
Coffee break					
1	Néctar Pulp de 1 Lt.	Und.	2	S/.5.20	S/.10.40
2	Galletas integrales	paquete	6	S/.1.20	S/.7.20
Costo total					S/.17.60

Elaboración propia.

Presupuesto total utilizado: S/. 1,137.60

h) Viabilidad

Esta estrategia es viable ya que el área de almacén tiene un presupuesto asignado para su debido uso; en este caso la estrategia ayudará a tener un mejor control de las mercaderías existentes dentro del almacén y, además, se cuenta con

profesionales capaces de aprender rápidamente el uso del método para cumplir con las expectativas que se esperan para un efectivo control del inventario.

i) Mecanismos de control

- Control de las mercaderías.
- Registro efectivo de los movimientos.
- Control de los inventarios mínimos y máximos para su aprovisionamiento.
- Análisis de los productos vencidos.
- Verificación de los productos vencidos al momento que ingresa al almacén.

8.5.5. Diseño de un control de mecanismo para mejorar las deficiencias del aprovisionamiento.

a) Descripción de la estrategia:

Mencionada estrategia es vital para poder adecuar el cumplimiento a cabalidad de los planes y actividades del aprovisionamiento, este punto ayudará a realizar un análisis de las exigencias del mercado con el fin de saber que productos son los que se venden cada mes y a su vez enancándose en la selección y negociación de los proveedores y así controlar de una manera adecuada las necesidades de aprovisionamiento.

b) Tácticas

- Análisis del mercado para identificar las necesidades que el cliente requiere para tener un panorama más real, y así programarse para el efectivo aprovisionamiento.
- Análisis de las ventas del año anterior, para realizar comparaciones y ver cómo ha sido los requerimientos de los productos.
- Revisión continua de las listas de stock mínimo, máximo y de seguridad que ayudará a saber las cantidades necesarias para mantener en stock.
- Análisis de los proveedores, para ver quién podría ser un socio estratégico para satisfacer las necesidades de los clientes, realizando un adecuado filtro de selección de proveedores; para identificar quienes brindan la mejor opción o negociación para un adecuado aprovisionamiento
- Análisis de la distribución de la mercadería recibida; para identificar los tiempos de entrega por parte de los proveedores, y así saber si cumplen a cabalidad lo acordado.
- Seguimiento continuo a los planes y actividades del aprovisionamiento para dar énfasis en las decisiones de adquisición de las existencias y cumplir con las expectativas que se esperan para la empresa.

c) Programa estratégico.

- Mediante un análisis del mercado, se podrá identificar las necesidades de los clientes, pero a su vez, debe enfocarse en las temporalidades de los cultivos que se dan en el año, para así identificar que productos se tendrá que considerar para un adecuado aprovisionamiento de las existencias.
- Los encargados del almacén deberán realizar un análisis de las ventas para comparar años tras años, identificando que clientes son los que hacen mayores pedidos, y así tener un panorama real de las ventas, para su adecuado aprovisionamiento de las mercancías.
- A su vez el análisis debe estar cruzado con las listas de stock mínimo, máximo y de seguridad, para ver lo real de las existencias que se debe considerar dentro de un almacén, para poder cumplir con las órdenes de compra de los clientes.
- También se debe realizar una efectiva selección de los proveedores, ya que ellos serán los socios estratégicos de la empresa, para ello la filtración de selección, debe ser coherente teniendo en cuenta las negociaciones para ambas partes; una vez seleccionado el proveedor, la comunicación asertiva debe ser continua para hacer los correspondientes seguimientos a las mercaderías que están por ingresar al almacén, teniendo en cuenta las los tiempos de entrega y las condiciones de recepción de las mercaderías.
- Cabe recalcar que se debe supervisar, controlar constantemente la manera de como el proveedor ubica, manipula los productos al momento de ubicarlos dentro del almacén.
- Los responsables deben analizar los planes y las actividades del aprovisionamiento mediante en una lista diaria para su seguimiento continuo, detallando el estado del cumplimiento para tomar acciones que ayuden a cumplirse a cabalidad.

d) Responsables:

- Jefe de zona norte
- Jefe de almacén
- Jefe de logística

e) Recursos

- Recursos Humanos
- Recursos tecnológicos.
- Recursos económicos

f) Cronograma de actividades

Tabla 26

Cronograma de actividades de la estrategia DA

N°	Tiempo Actividades	Meses del año 2020																							
		Ago.				Set.				Oct.				Nov.				Dic.				Ene			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Análisis del mercado																								
2	Análisis de ventas																								
4	Análisis de clientes																								
5	Presentación de los informes de análisis.																								
6	Revisión de las listas de stock																								
7	Selección de los proveedores																								
8	Análisis de los proveedores																								
9	Análisis de las negociaciones																								
10	Elección del proveedor																								
11	Seguimiento continuo de los planes y actividades																								

Elaboración propia.

g) Presupuesto

Tabla 27

Presupuesto de la estrategia DA

Ítems	Descripción del recurso	U.M	Cant.	Costo Unitario	Total
Materiales					
1	Hojas Bonk A-4	Paquete	3	S/.12.00	S/.36.00
2	Bolígrafos	Und.	3	S/.0.80	S/.2.40
3	Corrector	Und.	2	S/.2.00	S/.4.00
4	Marcador	Und.	2	S/.2.50	S/.5.00
5	Micas	Und.	50	S/.0.50	S/.25.00
6	File	Und.	2	S/.7.00	S/.14.00
Costo total					S/.86.40

Elaboración propia.

Tabla 28

Presupuesto de la estrategia DA

Ítems	Descripción del recurso	U.M	Cant.	Costo Unitario	Total
Servicios y otros gastos					
1	Internet movistar	Mes.	1	S/.120.00	S/.120.00
2	Impresiones	Hojas	300	S/.0.3	S/.90.00
3	Copias	Und.	100	S/.0.10	S/.10.00
4	Combustible (gasolina)	Galón	14	S/.15.00	S/.210.00
5	Otros gastos representativos cuando realizan los análisis de mercado y de proveedores en campo.	Und	1	S/.500	S/.500
Costo total					S/.930.00

Elaboración propia.

Presupuesto total utilizado: S/. 1,016.40

h) Viabilidad

Esta estrategia es viable ya que cuenta con el presupuesto real para el almacén, y sobre todo cuenta con el recurso humano, que ayudaran a mejorar el cumplimiento de los planes y actividades de aprovisionamiento, poniendo énfasis en los análisis de mercado y la debida selección y negociación de los proveedores,

siendo de gran impacto en el tiempo para abastecernos de los productos en su debido tiempo y así brindar un excelente servicio.

i) Mecanismo de control

- Supervisión de los informes del análisis del mercado y de los proveedores
- Control de las necesidades de los clientes
- Supervisión de los tiempos de entrega por parte de los proveedores.
- Disponibilidad de la mercadería solicitada al proveedor.
- Condiciones y acuerdos positivas para ambas partes.
- Análisis del compromiso y seriedad de los proveedores.

8.6. Resumen de costos y beneficios de las estrategias

Tabla 29

Resumen del presupuesto de las estrategias

Resumen del presupuesto de las estrategias			
Ítems	Estrategias	Descripción	Costo por estrategia
1	Estrategia FO	Implementación de un plan para identificar los productos con más alta rotación	S/.179.60
2	Estrategia FA	Diseñar un registro de identificación de los productos peligrosos	S/.4,880.00
3	Estrategia DO	Capacitación del área de almacén sobre la manipulación y ubicación de los productos	S/.1,812.00
4	Estrategia DA	Implementación de un método de control de inventario para una adecuada ubicación y distribución de los productos.	S/.1,137.60
5	Estrategia DA	Diseñar un control para mejorar las deficiencias del aprovisionamiento.	S/.1,016.40
Costo total			S/.9,025.60

Elaboración propia.

Con respecto al costo total por las estrategias planteadas será una inversión de S/. 9,025.60 lo cual la empresa Quiagral S.A.C. deberá invertir para mejorar la gestión logística para así llevar un mejor control del inventario de las mercaderías que comercializa considerando la variedad de los productos. El beneficio respecto a la inversión será de aumentar el rendimiento del personal, reducir los tiempos de los despachos y control de una forma efectiva los inventarios, y sobre todo gestionar de una manera idónea el aprovisionamiento; lo cual repercutirá en el aumento de las ventas en un 25% respecto al año anterior.

REFERENCIAS

- Aspel. (2019). *Mal manejo de inventarios frena el crecimiento de las MiPyMEs*. Sala de prensa. <https://www.aspel.com.mx/sala-de-prensa/mal-manejo-de-inventarios-frena-crecimiento/>
- Carro, R. y González, D. (2013). *Administración de las operaciones*. Nulan. Deposited Documents. http://nulan.mdp.edu.ar/1831/1/logistica_empresarial.pdf
- Castillo, J. (2015). *Propuesta de mejora en la gestión logística interna en la empresa Dysmar EIRL- año 2015* [Universidad Nacional de Piura]. <http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/400/ADM-CAS-SFI-15.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cepymenews. (2017). *Qué es el control de stock y por qué es tan importante para tu empresa*. <https://cepymenews.es/control-stock-importante-empresa>
- CEUPE. (2020). *¿Qué es el inventario físico?* <https://www.ceupe.com/blog/que-es-el-inventario-fisico.html>
- COEBA. (2017). *La importancia de la logística en la empresa*. <https://www.coeba.es/3.X/46-plan-de-empleo-de-extremadura-2016-2017/4114-la-importancia-de-la-logistica-en-la-empresa>
- Conexionesan. (2017). *¿Cómo mejorar la gestión de tus inventarios?* <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2017/12/como-mejorar-la-gestion-de-tus-inventarios/>
- Díaz, L. (2017). *Gestión logística para incrementar los stock de abastecimiento del área de compras de la empresa consorcio Linely. Cerro de Pasco, 2017*. [Universidad César Vallejo]. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1466/D%c3%adaz_OLM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- EAE Business School. (2016). *Gestión logística: Definición y objetivos*. <https://retos-directivos.eae.es/gestion-logistica-definicion-y-objetivos-principales/>
- Fellinger, E. (2016, abril 29). *Función estratégica de aprovisionamiento*. Bureau Veritas. [Video]. <https://www.youtube.com/watch?v=-JPUwV4dQMM&t=1s>
- Fernández, E. (2017). *Qué es el control de stock y por qué es tan importante para tu empresa*. AnfixBlog. <https://anfix.com/blog/que-es-el-control-de-stock-y-por-que-es-tan-importante-para-tu-empresa/>
- Gestión. (2019). *Once tips para mejorar la logística de tu negocio*. <https://gestion.pe/fotogalerias/once-tips-mejorar-logistica-negocio-244258-noticia/?foto=11>
- Gómez, J. (2014). *Gestión logística y comercial*. Editorial de McGraw-Hill.
- Guerrero, H. (2017). *Inventario, manejo y control* (2ª Ed.). Ecoe Ediciones. <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2017/08/Inventarios-manejo-y-control.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6.ª Ed.). McGRAW-Hill, Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Idc online. (2019). *Mal manejo de inventarios frena crecimiento de Pymes*. <https://idconline.mx/corporativo/2019/07/16/mal-manejo-de-inventarios-frena-crecimiento-de-mipymes>
- Infantes, C. (2019). *Implementación de un sistema de control de inventarios para mejorar los procesos de almacenamiento en una empresa proveedora de sistema contra incendios, Lima 2019* [Universidad Mayor de San Marcos]. http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/10633/Infantes_mc.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Iza, N. y Aizaga, E. (2018). *Propuesta de control de inventario para aumentar la rentabilidad en la Empresa Lepulunchexpress S.A.* [Universidad de Guayaquil]. <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/33118/1/Tesis%20Final%20Pro>

puesta%20de%20Control%20de%20Inventario%20Empresa%20Lepulunch
express%20%281%29.pdf

La Real Academia Española. (2019). Definición de stock. En *Diccionario del Español Jurídico*. <https://dej.rae.es/lema/stock>

Logistec. (2018). *Logística peruana: Una industria en movimiento de cara al futuro*. <https://www.revistalogistec.com/index.php/logistica/pymes/item/3407-logistica-peruana-una-industria-en-movimiento-de-cara-al-futuro>

Martínez, J. (2018). *¿Qué es la gestión de stock y por qué es importante para tu empresa?* [Clave i]. <https://www.clavei.es/blog/la-importancia-del-control-de-stock/>

Mauricio, B. (2016). *Análisis, diseño e implementación de un sistema de gestión logística para la panadería "Dos Estrellas" aplicando tecnologías de información*. [Universidad Nacional de Piura]. <http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/669/IND-%20MAU-%20APO-16.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Mecalux. (2019). *Stock mínimo: ¿qué es y qué estrategias aplicar?* <https://www.mecalux.es/blog/stock-minimo-que-es#:~:text=El%20stock%20m%C3%A1ximo%3A%20viene%20determinado,utilizar%20el%20stock%20de%20seguridad.>

Molina, D. (2015). *Gestión de inventarios: Una herramienta útil para mejorar la rentabilidad*. <http://redi.ufasta.edu.ar:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/839/dolores%20molina.pdf?sequence=1>

Molina, G. (2017). *Control de inventarios: Tarea clave para el éxito*. Gestión fácil. <https://www.gestionar-facil.com/control-de-inventarios/>

Mora, L. (2016). *Gestión Logística Integral: Las mejores prácticas en la cadena de abastecimiento*. (2ª Ed.). Ecoe Ediciones.

- Nelson, J. (2018). *Pymes fallan en control de inventario, finanzas y distribución de productos*. <https://www.elfinancierocr.com/pymes/pymes-fallan-en-control-de-inventario-finanzas-y/RWPZFV4SLVEO3ETVBXPV7QU3PE/story/>
- Noreña, A., Alcaraz, N., Rojas, J. y Rebolledo, D. (2012). Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa. *Aquichan*. <https://www.redalyc.org/comocitar.oa?id=74124948006>
- Oblitas, A. (2016). *Factores que predominan en la gestión logística del almacén de Manpower de la ciudad de Trujillo—2016* [Universidad Privada del Norte]. <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/9805/Oblitas%20Paredes%20Adriana%20Carolina.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- OBS Business School. (2016). *Qué es logística y por qué se confunde con gestión de cadena de suministro*. OBS Business School. <https://www.obs-edu.com/int/blog-investigacion/operaciones/que-es-logistica-y-por-que-se-confunde-con-gestion-de-cadena-de-suministro>
- Perú Retail. (2019). *Analyticalways: El sobrestock destruye la cadena del retail*. <https://www.peru-retail.com/sobrestock-destruye-cadena-retail/>
- Plus Empresarial. (2019). *Logística: ¿Cuál su importancia dentro de la gestión empresarial?* <http://plusempresarial.com/logistica-cual-su-importancia-dentro-de-la-gestion-empresarial/>
- Román, S. (2016). *Plan de Mejoramiento de la Gestión Logística en el Proceso de Importaciones de la Empresa StarMotors S.A., ubicada en el Cantón Quito, Provincia de Pichincha, en el Período 2015 – 2020* [Universidad Internacional del Ecuador]. <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/1501/1/T-UIDE-1102.pdf>
- Rozo, A. (2014). *Gerencia Logística Estrategia y análisis en la cadena logística*. Centro Editorial Esumer. <http://www.esumer.edu.co/images/centroeditorial/Libros/fei/libros/gerencia-logistica.pdf>

- Sánchez, S. (2018). *Propuesta de un sistema de control de inventario en la Empresa Comercial Punto Blanco S.A.C de la Provincia de Piura, del periodo 2018* [Universidad Nacional de Piura]. <http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/1452/MAE-CON-SAN-LEO-2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sandoval, P. (2017). *Gestión logística para la competitividad en las Mypes del sector textil de la galería Moda Center del distrito de la Victoria– Lima, 2016* [Universidad César Vallejo]. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/16509/Sandoval_VPF..pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sifuentes, P. (2017). *El sistema de control de inventarios y su influencia en la gestión de la rentabilidad de la Ferretería San José Lima Metropolitana, Año 2017* [Universidad Ricardo Palma]. <http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1667/Tesis%20Sifuentes%20Lancari.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Villegas, K. y González, D. (2018). *Propuesta de mejoramiento para la gestión logística en la Empresa Balpisa Ecuador de la Ciudad de Guayaquil* [Universidad de Guayaquil]. <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/28297/1/Propuesta%20Villegas%20%26%20Gonzalez%201.pdf>

ANEXOS

Anexo 1: Operacionalización de variables

Tabla 30

Matriz de operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
VARIABLE 1: GESTIÓN LOGÍSTICA	Conjunto de actividades que integran para obtener eficiente resultado con el cliente, brindado un excelente servicio, minimizando costos, para obtener un ventajoso precio, conllevando a la compañía a ser profesional en su rubro (Gómez, 2014).	ALMACÉN	Se medirá la capacidad del almacén, para un orden y ubicación adecuada de la mercadería, mediante un cuestionario y guía de entrevista.	-Capacidad. -Ubicación de los productos. -Orden.	Ordinal
		APROVISIONAMIENTO	Se medirá el cumplimiento de los planes y su debido seguimiento de actividades de la distribución para un buen aprovisionamiento, mediante un cuestionario y guía de entrevista.	-Cumplimiento de los planes. -Seguimiento de actividades de distribución. -Selección de proveedores.	Ordinal
		PROCESAMIENTO DEL PEDIDO	Se medirá la disponibilidad de los productos en almacén, considerando el tiempo y las condiciones de entrega mediante un cuestionario y guía de entrevista.	-Disponibilidad de productos. -Tiempo de entrega de los productos. -Condiciones de la entrega del pedido.	Ordinal

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
VARIABLE 2: CONTROL DE INVENTARIO	Es una herramienta imprescindible para el éxito de las empresas u organizaciones, teniendo presente las cantidades que se tiene en un almacén, para poder atender los pedidos, manteniendo un equilibrio de control de lo que se indica en físico o en sistema (Martínez, 2018)	EXISTENCIAS	Se verificará el stock disponible con el fin de solicitar productos, para atender a la demanda, mediante un cuestionario y guía de revisión documental.	-Stock máximo. -Stock mínimo. -Stock de seguridad.	Ordinal
		INVENTARIO FÍSICO.	Se verificará los productos que hay disponibles en stock para contar y cotejar las cantidades reales si coinciden con las del sistema o kardex, utilizando un cuestionario y guía de revisión documental.	-Conteo físico. -Kardex físico. -Stock del sistema.	Ordinal
		REGISTRO DOCUMENTARIO DE INVENTARIO.	Se verificará las salidas y entradas de mercaderías para conocer a detalle el producto, cantidad y destino; y compararlos con el contenido en físico a la vez dando conformidad de los datos, utilizando un cuestionario y guía de revisión documental.	-Información de la guía de remisión. -Conformidad de la información de la guía de remisión. -Emisión de guía de remisión.	Ordinal

Elaboración propia.

Anexo 2: Matriz de Consistencia

Tabla 31

Matriz de consistencia

TEMA	PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	MÉTODO
Gestión logística para optimizar el control de inventario de la empresa Quiagral S.A.C., sucursal Piura 2019	Problema General: ¿Cómo la gestión logística optimiza el control de inventario de la empresa Quiagral S.A.C., sucursal Piura 2019?	Objetivo General: Determinar la gestión logística para optimizar el control de inventario de la empresa Quiagral S.A.C., sucursal Piura 2019	-Tipo de investigación es aplicada. -Diseño experimental, descriptiva. no
	Problemas específicos:	Objetivos específicos:	-Cohorte transeccional o transversal
	a) ¿Qué características presenta el almacén de la empresa Quiagral S.A.C., sucursal Piura 2019?	a) Describir las características que presenta el almacén de la empresa Quiagral S.A.C., sucursal Piura 2019.	-Según su enfoque es mixta.
	b) ¿Cómo es el aprovisionamiento de la empresa Quiagral S.A.C., sucursal Piura 2019?	b) Examinar el aprovisionamiento de la empresa Quiagral S.A.C., sucursal Piura 2019.	-Población: 40 colaboradores.
	c) ¿Cómo es el procesamiento del pedido de la empresa Quiagral S.A.C., sucursal Piura 2019?	c) Detallar el procesamiento del pedido de la Quiagral S.A.C., sucursal Piura 2019.	- Muestra censal
	d) ¿Cómo son las existencias de la empresa Quiagral S.A.C., sucursal Piura 2019?	d) Explicar las existencias de la empresa Quiagral S.A.C., sucursal Piura 2019.	-Técnica: Encuesta, entrevista y análisis documental
	e) ¿Cómo es el procesamiento de inventario físico de la empresa Quiagral S.A.C., sucursal Piura 2019?	e) Reconocer el procesamiento de inventario físico de la empresa Quiagral S.A.C., sucursal Piura 2019.	-Instrumentos: cuestionario, guía de entrevista y guía de revisión documental.
f) ¿Cómo es el registro documental de inventario que presenta la empresa Quiagral S.A.C., sucursal Piura 2019?.	f) Examinar el registro documental de inventario que presenta la empresa Quiagral S.A.C., sucursal Piura 2019.	-Método de análisis: SPSS v.25, Excel 2016 e interpretación literal.	

Elaboración propia.

Anexo 3: Matriz de instrumentos

				INSTRUMENTO CUESTIONARIO		
VARIABLE	INDICADORES		TÉCNICA E INSTRUMENTO	N° ITEMS	ITEMS	
Variable 1: Gestión logística	1	Capacidad.	Encuesta	1	Es importante considerar la capacidad de un almacén.	
				1.1	Los espacios en el almacén están bien distribuidos.	
	1.2	El personal se desplaza sin ningún problema en el almacén al momento de despachar algún producto.				
	2	Los productos se ubican adecuadamente dentro del almacén.				
	2.1	Los productos son ubicados de manera que se puedan identificar rápidamente.				
	3	El almacén siempre se mantiene ordenado.				
	2	Ubicación de productos.	Encuesta	3.1	Los productos se mantienen ordenados según su presentación.	
				4	Los planes de aprovisionamiento se programan oportunamente para la distribución de los productos.	
	4.1	Los planes de aprovisionamiento de los bienes se cumplen a cabalidad.				
	4.2	Los planes programados para el despacho de la mercadería son priorizados respecto a las necesidades del cliente.				
	3	Orden.		Encuesta	5	Los colaboradores realizan actividades que conlleven a un adecuado aprovisionamiento de los bienes para ser distribuidos.
					5.1	En el área de almacén se realiza el seguimiento de las actividades de aprovisionamiento.
	5.2	El seguimiento de las actividades de aprovisionamiento es constante.				
	4	Cumplimiento de los planes.	Encuesta		6	Se elige correctamente a los proveedores para el aprovisionamiento.
					6.1	Los responsables negocian con los proveedores para contar con un aprovisionamiento oportuno.
	5	Seguimiento de actividades de distribución			Encuesta	7
				7.1		Se tienen disponibles los productos para afrontar los pedidos.
	7.2	Los productos de alta rotación son considerados para su disponibilidad inmediata.				
	6	Selección de proveedores.		Encuesta		8
			8.1			La empresa cumple con los plazos de entrega de mercadería.
8.2	Se tiene presente la importancia de la entrega de los productos en su debido momento.					
7	Disponibilidad de productos.	Encuesta				
8	Tiempo de entrega de los productos.		Encuesta			

	9	Condiciones de la entrega del pedido.		9	Los productos se entregan en óptimas condiciones.
				9.1	Se manipula adecuadamente los productos al momento de la entrega.
Variable 2 Control de Inventario	1	Stock máximo.	Encuesta	1	Es importante considerar la demanda para satisfacer las órdenes de compras.
				1.1	Es importante tener presente un stock máximo en un almacén.
	2	Stock mínimo.		2	Es importante tener presente un stock mínimo en un almacén.
				2.1	Considera que el stock máximo y mínimo ayudan en los requerimientos de los clientes.
				2.2	El traslado de productos para abastecer el almacén es rápido.
	3	Stock de seguridad.	Encuesta	3	Considera usted que es vital disponer de un stock de seguridad.
				3.1	Considera usted que es importante considerar stock de seguridad para los productos banderas de la empresa.
				3.2	El stock de seguridad permite que se atienda a pedidos imprevistos por la demanda.
	4	Conteo físico.	Encuesta	4	Considera importante mantener un conteo físico de la mercadería.
				4.1	Las cantidades de mercaderías coinciden físicamente con las cantidades registradas en el sistema del almacén.
				4.2	El conteo físico de los productos se realiza semanalmente.
	5	Kardex físico	Encuesta	5	Es importante el control de existencia a través del kardex.
				5.1	Se lleva un registro en kardex de las entradas y salidas de productos.
	6	Stock del sistema.		Encuesta	6
			6.1		Se registran las entradas y salidas de las mercaderías en el sistema cuando se atiende un pedido.
			6.2		El reporte del estado del sistema es real en todas sus entradas y salidas de productos.
	7	Información de la guía de remisión.	Encuesta	7	El cliente le brinda toda la información necesaria para los registros.
				7.1	Se registra todos los datos en la guía de remisión.
		7.2		Se actualizan los datos generales correctos y completos en la base de datos para luego usarlas en las guías de remisión.	
8	Conformidad de la información de la guía de remisión	Encuesta	8	Los datos como direcciones son corroborados en la plataforma de la SUNAT.	
			8.1	Todos los datos registrados son conformes a lo que indica el cliente.	
			8.2	Se revisa minuciosamente los datos para la conformidad de la misma.	
9	Emisión de guía de remisión	Encuesta	9	Se emiten guías de remisión cada vez que se va a despachar el producto.	
			9.1	Se realizan despachos sin guía de remisión.	

				INSTRUMENTO GUÍA DE ENTREVISTA			
VARIABLE	INDICADORES		TÉCNICA E INSTRUMENTO	N° ITEMS	ITEMS		
Variable 2: Gestión logística	1	Capacidad.	Entrevista	1	¿Cómo considera el tamaño del almacén de Piura? ¿Por Qué?		
				1.1	¿Cree usted que los espacios en el almacén están bien distribuidos? ¿Por qué?		
				1.2	¿El personal puede desplazarse sin ningún problema en el almacén al momento de despachar algún producto?		
	2	Ubicación de productos.		2	¿Se tiene identificado las ubicaciones de los productos?		
				2.1	¿Se considera la fecha de entrada de los productos al momento de ubicarlos?		
				2.2	¿Los productos se ubican en estantes o parihuelas?		
	3	Orden.		2.3	¿Cree usted que el personal puede identificar rápidamente los productos solicitados por el cliente?		
				3	¿Cree usted que el almacén es ordenado? ¿Por qué?		
				3.1	¿Considera usted que es importante el orden en los productos? ¿Por qué?		
	4	Cumplimiento de los planes.	Entrevista	4	¿Programan sus planes de aprovisionamiento adecuadamente?		
				4.1	¿Se cumple con la programación de los planes de aprovisionar?		
				4.2	¿Tienen prioridades en sus planes en lo que respecta el despacho de las mercaderías?		
				5	Seguimiento de actividades de distribución	5	¿Cree usted que es de vital importancia realizar actividades que conlleven a un adecuado aprovisionamiento?
						5.1	¿Se hace seguimiento a las actividades de aprovisionamiento?
						5.2	¿Cada que tiempo se revisa los seguimientos de las actividades?
	6	Selección de proveedores.	6	¿Cree usted que es importante la selección de proveedores? ¿Por qué?			
			6.1	¿Se ha elegido correctamente a los proveedores?			
			6.2	¿Consideran los acuerdos para la selección de los proveedores?			

Gestión logística	7	Disponibilidad de productos.	Entrevista	7	¿Cree usted que la disponibilidad de la mercadería es importante? ¿Por qué?
				7.1	¿Las órdenes de compras son atendidas a la brevedad posible?
				7.2	¿Consideran los productos con más alta rotación, para su disponibilidad?
				7.3	¿Si los productos no están disponibles en almacén de Piura, qué medidas se toman?
	7.4	¿Los traslados entre almacenes de Lima a Piura cuanto tiempo demora?			
	8	Tiempo de entrega de los productos.		8	¿Considera usted que es importante el tiempo de entrega de los productos? ¿Por qué?
				8.1	¿Cree usted que el tiempo de entrega de los productos impacta en el cliente? ¿Por qué?
				8.2	¿Considera usted que a sus clientes se le entrega sus productos a la brevedad posible?
	9	Condiciones de la entrega del pedido.		9	¿Cree usted que los pedidos son entregados en óptimas condiciones?
				9.1	¿Cree usted que la manipulación de los productos es la adecuada? ¿Por qué?
				9.2	¿Qué medidas se toman cuando el producto llega en malas condiciones?

				INSTRUMENTO GUÍA DE REVISIÓN DOCUMENTAL	
VARIABLE	INDICADORES		TÉCNICA E INSTRUMENTO	N° ITEMS	ITEMS
Control de inventario	1	Stock máximo.	Análisis documental	1	La empresa Quiagral S.A.C., sucursal Piura considera un stock máximo de los productos que comercializa.
	2	Stock mínimo.		2	La empresa considera un stock mínimo de los productos que comercializa.
	3	Stock de seguridad.		3	La empresa considera un stock de seguridad de sus productos objetivos.
	4	Conteo físico.		4	La empresa realiza un control físico de las mercaderías según sus entradas y salidas.
	5	Kardex físico.		5	La empresa lleva su control de inventario mediante un Kardex.
	6	Stock del sistema.		6	La empresa emite reportes del inventario de lo que indica el stock del sistema.
	7	Información de la guía de remisión.		7	Se tienen actualizados los datos que se registran en las guías de remisión.
	8	Conformidad de la información de la guía de remisión.		8	Se da conformidad de los datos de la guía de remisión.
	9	Emisión de guía de remisión.		9	La empresa emite guías de remisión cada vez que se despacha algún producto.

Elaboración propia.

Anexo 04: Instrumentos de recolección de datos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

N° _____

Encuesta a colaboradores de almacén

Cordiales saludos: solicito su colaboración para la realización de la presente encuesta, por lo que se le agradece complete todo el cuestionario el cual tiene un carácter confidencial.

Este cuestionario está destinado a recopilar información que será necesaria como sustento de la investigación "**GESTIÓN LOGÍSTICA PARA OPTIMIZAR EL CONTROL DE INVENTARIO DE LA EMPRESA QUIAGRAL S.A.C., SUCURSAL PIURA 2019**". Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con un aspa (x) la alternativa que Ud. crea conveniente según la escala que se presenta a continuación. Muchas gracias.

Escala de medición consta:

(5) TOTALMENTE DE ACUERDO - (4) DE ACUERDO - (3) INDECISO - (2) EN DESACUERDO - (1) TOTALMENTE EN DESACUERDO

DATOS ESPECÍFICOS

ITEMS		TA	DA	I	ED	TD
		5	4	3	2	1
VARIABLE 1: GESTIÓN LOGÍSTICA						
DIMENSIÓN: ALMACÉN						
01	Es importante considerar la capacidad de un almacén.					
02	Los espacios en el almacén están bien distribuidos.					
03	El personal se desplaza sin ningún problema en el almacén al momento de despachar algún producto.					
04	Los productos se ubican adecuadamente dentro del almacén.					
05	Los productos son ubicados de manera que se puedan identificar rápidamente.					
06	El almacén siempre se mantiene ordenado					
07	Los productos se mantienen ordenados según su presentación					
DIMENSIÓN: APROVISIONAMIENTO						
08	Los planes de aprovisionamiento se programan oportunamente para la distribución de los productos.					
09	Los planes de aprovisionamiento de los bienes se cumplen a cabalidad.					
10	Los planes programados para el despacho de la mercadería son priorizados respecto a las necesidades del cliente.					
11	Los colaboradores realizan actividades que conlleven a un adecuado aprovisionamiento de los bienes para ser distribuidos.					

12	En el área de almacén se realiza el seguimiento de las actividades de aprovisionamiento.					
13	El seguimiento de las actividades de aprovisionamiento es constante.					
14	Se elige correctamente a los proveedores para el aprovisionamiento.					
15	Los responsables negocian con los proveedores para contar con un aprovisionamiento oportuno.					
DIMENSIÓN: PROCESAMIENTO DE PEDIDO						
16	La disponibilidad de productos es efectiva para atender los pedidos.					
17	Se tienen disponibles los productos para afrontar los pedidos.					
18	Los productos de alta rotación son considerados para su disponibilidad inmediata					
19	Los productos son entregados en su debido tiempo.					
20	La empresa cumple con los plazos de entrega de mercadería.					
21	Se tiene presente la importancia de la entrega de los productos en su debido momento.					
22	Los productos se entregan en óptimas condiciones					
23	Se manipula adecuadamente los productos al momento de la entrega.					
ITEMS		TA	DA	I	ED	TD
		5	4	3	2	1
VARIABLE 2: CONTROL DE INVENTARIO						
DIMENSIÓN: EXISTENCIAS						
01	Es importante considerar la demanda para satisfacer las órdenes de compras.					
02	Es importante tener presente un stock máximo en un almacén.					
03	Es importante tener presente un stock mínimo en un almacén.					
04	Considera que el stock máximo y mínimo ayudan en los requerimientos de los clientes.					
05	El traslado de productos para abastecer el almacén es rápido.					
06	Considera usted que es vital disponer de un stock de seguridad.					
07	Considera usted que es importante considerar un stock de seguridad para los productos banderas de la empresa.					
08	El stock de seguridad permite que se atienda a pedidos imprevistos por la demanda.					
DIMENSIÓN: INVENTARIO FÍSICO						
09	Considera importante mantener un conteo físico de la mercadería.					
10	Las cantidades de mercaderías coinciden físicamente con las cantidades registradas en el sistema del almacén.					
11	El conteo físico de los productos se realiza semanalmente.					
12	Es importante el control de existencia a través del kardex.					
13	Se lleva un registro en kardex de las entradas y salidas de los productos.					
14	Cruzan información con el inventario en físico y lo que se tiene en el reporte de stock del sistema.					
15	Se registran las entradas y salidas de las mercaderías en el sistema cuando se atiende un pedido.					
16	El reporte del estado del sistema es real en todas sus entradas y salidas de productos.					

DIMENSIÓN: REGISTRO DOCUMENTARIO DE INVENTARIO					
17	El cliente le brinda toda la información necesaria para los registros.				
18	Se registran todos los datos en la guía de remisión.				
19	Se actualiza los datos generales correctos y completos en la base de datos para luego usarlas en las guías de remisión.				
20	Los datos como direcciones son corroborados en la plataforma de la SUNAT.				
21	Todos los datos registrados son conformes a lo que indica el cliente.				
22	Se revisa minuciosamente los datos para la conformidad de la misma.				
23	Se emiten guías de remisión cada vez que se va a despachar el producto.				
24	Se realizan despachos sin guías de remisión.				

Datos Generales:

1. **Género:** Femenino Masculino
2. **Edad:** _____
3. **Estado civil:** _____
4. **Tiempo que viene trabajando en la empresa Quiagral S.A.C.**
 - Menos de 1 año
 - De 1 a 3 años
 - Más de 3 años

Fecha: _____



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

GUÍA DE ENTREVISTA APLICADO A JEFES DE LA EMPRESA QUIAGRAL S.A.C.

N° 01

Aplicado a: Briceño Talledo, César Augusto.

JEFE DE ZONA NORTE 1

Variable 1: Gestión logística.

El almacén

01 ¿Cómo considera el tamaño del almacén de Piura? ¿Por qué?

El almacén de Piura le falta ampliar sus espacios para poder recibir más cantidades de productos, pero consideró que tiene una capacidad media según a lo que se despacha mes a mes.

02 ¿Cree usted que los espacios en el almacén están bien distribuidos? ¿Por qué?

En su totalidad no están bien distribuidos, por el tema de espacio en el almacén cuando la mercadería llega en grandes cantidades.

03 ¿El personal puede desplazarse sin ningún problema en el almacén al momento de despachar algún producto?

En su mayoría de veces si se puede, pero se complica cuando la mercadería llega en grandes volúmenes por temas de los requerimientos imprevistos de la demanda.

04 ¿Se tiene identificado las ubicaciones de los productos?

Desde luego que sí, esto es vital para todo almacén, en especial cuando son espacios estratégicos que permite brindar un despacho adecuado y rápido. Pero vuelvo a repetir que se complica cuando ingresa mucha mercadería.

05 ¿Se considera la fecha de entrada de los productos al momento de ubicarlos?

Desde luego que sí, ya que la fecha es de suma importancia para un despacho, esto quiere decir que si un producto tiene más tiempo almacenado se prioriza despacharlo lo más pronto posible.

06 ¿Los productos se ubican en estantes o parihuelas?

En este caso los fertilizantes que son sacos ya sean de papel o plástico son ubicados en sus parihuelas, apilados en bloques de camas de 5 y altura de 10 y en el caso de los foliares que son bidones no se consideran estantes y son ubicados sobre el piso bajo un plástico para protegerlos.

07 ¿Cree usted que el personal puede identificar rápidamente los productos solicitados por el cliente?

Claro que el personal identifica efectivamente los productos, ya que saben dónde están ubicados y conocen que productos debe salir primero considerando su antigüedad.

08 ¿Cree usted que el almacén es ordenado? ¿Por qué?

Sí, porque el orden es vital en todo almacén y va de la mano con la ubicación, ya que al personal se le insta que en todo momento el almacén debe estar ordenado y limpio.

09 ¿Considera usted que es importante el orden de los productos? ¿Por qué?

Sí, desde luego que sí, ya que al tener en orden cada producto, será fácil de identificarlo y a la vez cada despacho que se realice será de una forma idónea, minimizando tiempo innecesarios.

Aprovisionamiento	
10	¿Programan sus planes de aprovisionamiento adecuadamente? Sí, las programaciones de los planes de aprovisionamiento se hacen cada mes, lo cual va a permitir estar abastecidos según lo requerido por la demanda, permitiendo atender en su debido momento.
11	¿Se cumple con la programación de los planes de aprovisionar? A veces se cumplen, a veces no los planes programados, por estar pendientes en otras cosas que son del mismo almacén.
12	¿Tienen prioridades en sus planes en lo que respecta el despacho de las mercaderías? Sí, se tiene presente los planes que son de prioridad según a la solicitud del cliente, ya que en algunas ocasiones los clientes adelantes sus programaciones, y nosotros debemos dar solución y alinearnos a lo que indique el cliente.
13	¿Cree usted que es de vital importancia realizar actividades que conlleven a un adecuado aprovisionamiento? Claro que sí, ya que estas actividades ayudan a que el aprovisionamiento sea adecuado a las necesidades de la demanda, y sobre todo abastecernos de productos según la demanda requerida en el mercado.
14	¿Se hace seguimiento a las actividades de aprovisionamiento? A veces fallamos con el seguimiento, pero sabemos que es de importancia ya que nos ayuda a poder identificar que actividades no se están cumpliendo con el fin de verificar que todas se lleven a cabo.
15	¿Cree usted que es importante la selección de proveedores? ¿Por qué? Claro que sí, esta importancia es vital, ya que nos ayudan a poder seleccionar proveedores que sean responsables, y que sean nuestros socios estratégicos para abastecimiento de la demanda requerida
16	¿Se ha elegido correctamente a los proveedores? Claro, la empresa busca proveedores capaces de ayudarnos a cumplir con nuestros objetivos de atención de los clientes, para ello debemos ser precisos al elegirlos, es por ello que esta selección es evaluada minuciosamente.
17	¿Consideran los acuerdos para la selección de los proveedores? Claro que se consideran los acuerdos, ya que en la evaluación para seleccionar a los proveedores se ve a detalle cada acuerdo por parte de la empresa proveedora y se elige cual es la adecuada para ser nuestro socio estratégico responsable.
Procesamiento del pedido	
18	¿Cree usted que la disponibilidad de la mercadería es importante? ¿Por qué? Sí, desde luego que sí, ya que esto permitirá atender de la mejor manera a los clientes, esto conllevando a ser eficientes y eficaces en la entrega de productos según las necesidades del cliente.
19	¿Las órdenes de compra son atendidas a la brevedad posible? Sí, siempre y cuando tengamos el producto, la atención es a la brevedad, ya que a veces por cierto factores se nos acaba el producto y se tiene que tomar decisiones para cumplir con el 100% de las ordenes de compras recibidas.
20	¿Consideran los productos con más alta rotación, para su disponibilidad? Sí, se realiza una lista con todos los productos que tienes más salidas, y se trata de tenerlos disponibles para cualquier requerimiento que haga el cliente; siempre debemos estar pendientes de estos productos de alta rotación.
21	¿Si los productos no están disponibles en almacén de Piura, qué medidas se toman?

<p>Si los productos no están en almacén pese a que se ha programado abastecernos con dicha mercadería, se da paso a una solicitud de traslado, o sea se trae mercadería de Lima, que es el almacén central que cuenta con grandes volúmenes de productos con el fin de atender a los requerimientos.</p>
<p>22 ¿Los traslados entre almacenes de Lima a Piura cuanto tiempo demora?</p>
<p>El traslado oscila entre los 3 a 5 días en el caso de los fertilizantes, pero si son foliares la demora es de 2 días, su envío es rápido.</p>
<p>23 ¿Considera usted que es importante el tiempo de entrega de los productos? ¿Por qué?</p>
<p>Desde luego que es importante, ya que el tiempo de entrega de la mercadería va a beneficiar tanto al cliente como a la empresa; el cliente se sentirá satisfecho por su mercadería entregado en el tiempo oportuno.</p>
<p>24 ¿Cree usted que el tiempo de entrega de los productos impacta en el cliente? ¿Por qué?</p>
<p>Sí impacta en el cliente, ya que el tiempo de entrega es la base para poder mantener al cliente satisfecho y a la vez ellos puedan considerarnos para sus futuras compras, a su vez se llevan una perspectiva positiva de la empresa.</p>
<p>25 ¿Considera usted que a sus clientes se le entrega sus productos a la brevedad posible?</p>
<p>Siempre la entrega es a la brevedad, pero habrá algunas ocasiones en las que no se pueda atender en su momento, pero se toman las medidas correspondientes para atenderles lo más pronto posible.</p>
<p>26 ¿Cree usted que los pedidos son entregados en óptimas condiciones?</p>
<p>Claro que sí, ya que en las ocasiones que se han entregado las mercaderías no se ha tenido reclamo alguno de productos rotos, o faltante de peso.</p>
<p>27 ¿Cree usted que la manipulación de los productos es la adecuada? ¿Por qué?</p>
<p>Sí, ya que al personal se le capacita con respecto al tema, e incluso se insta a los estibas a poder manipular lo más delicado los productos cuando son sacos, o plásticos para que no se produzca roturas en las presentaciones, ni deterioro de las mercaderías.</p>
<p>28 ¿Qué medidas se toman cuando el producto llega en malas condiciones?</p>
<p>Si en algún momento el producto llega en malas condiciones, ya sea por la manipulación de nuestro personal o por parte de los transportistas, se hace la verificación correspondiente para que se asuma una reposición de producto, pero siempre viendo la manera de entregarlo lo más rápido posible, y así cumplir con el cliente.</p>



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

GUÍA DE ENTREVISTA APLICADO A JEFES DE LA EMPRESA QUIAGRAL S.A.C.

N° 02

Aplicado a: Mejía Ibarra, Fredy Rolando

JEFE DE ALMACÉN

Variable independiente: Gestión logística.

El almacén

01 ¿Cómo considera el tamaño del almacén de Piura? ¿Por qué?

El tamaño del almacén es mediano, ya que cuando se ingresan los productos en grandes volúmenes no hay donde ubicarlos, o sea que la capacidad es mediana.

02 ¿Cree usted que los espacios en el almacén están bien distribuidos? ¿Por qué?

En su mayoría de veces no bien distribuidos, ya que cuando llega demasiada mercadería ahí se ve un poco el problema para su distribución.

03 ¿El personal puede desplazarse sin ningún problema en el almacén al momento de despachar algún producto?

En este caso el personal si puede desplazarse en el almacén, pero se complica cuando la mercadería llega en grandes volúmenes, el personal se queja ya que se amontona la carga en los espacios donde se deberían ubicar.

04 ¿Se tiene identificado las ubicaciones de los productos?

En el almacén si se tiene identificado la ubicación, ya que algunos productos son fertilizantes cuya presentación son en sacos y los foliares por presentación de bidones.

05 ¿Se considera la fecha de entrada de los productos al momento de ubicarlos?

Si se considera la fecha, ya que es útil para ir despachando los productos más antiguos, esto quiere decir que los productos más antiguos son los que se despachan primero.

06 ¿Los productos se ubican en estantes o parihuelas?

Todos los productos fertilizantes están ubicados en parihuelas y los productos foliares en la superficie del terreno, ya que son bidones plásticos por 20 litros y son apilados uno sobre otro, esto permitiendo que no se aglomere en el almacén.

07 ¿Cree usted que el personal puede identificar rápidamente los productos solicitados por el cliente?

Si se identifica rápidamente los productos, ya que se tiene la ubicación correcta en el almacén.

08 ¿Cree usted que el almacén es ordenado? ¿Por qué?

Sí, porque cada producto que ingresa es ubicado en un orden, por nombre producto esto permitiendo la fluidez en los despachos; pero se complica cuando llega demasiado productos.

09 ¿Considera usted que es importante el orden de los productos? ¿Por qué?

Claro, por supuesto que sí, porque esto ayuda a poder identificar y ubicar los productos en su debido espacio, permitiendo ser efectivos en los despachos de la mercadería.

Aprovisionamiento	
10	¿Programan sus planes de aprovisionamiento adecuadamente?
Sí se programa adecuadamente, ya que cada mes se debe tener presente que cantidades se van a despachar y sobre todo se programa que productos se debe tener para cumplir con la demanda.	
11	¿Se cumple con la programación de los planes de aprovisionar?
En algunas ocasiones se nos pasa cumplir con todos los planes de aprovisionamiento, pero se sabe que es de importancia para poder contar con los productos, y estar preparados para cualquier cosa.	
12	¿Tienen prioridades en sus planes en lo que respecta el despacho de las mercaderías?
Sí, ya que hay algunos clientes que sus productos los requieren con urgencia para ser aplicados en los campos y no perder su programación en los fondos; es por ello que se priorizan algunos planes que son de urgencia.	
13	¿Cree usted que es de vital importancia realizar actividades que conlleven a un adecuado aprovisionamiento?
Claro que sí, ya que estas actividades permitirán proveer nuestro almacén para posteriores atenciones de los clientes.	
14	¿Se hace seguimiento a las actividades?
Muchas veces es complicado hacerles seguimiento a las actividades, pero en su mayoría de veces tratamos de cumplirlos con el fin de que haya un adecuado aprovisionamiento.	
15	¿Cree usted que es importante la selección de proveedores? ¿Por qué?
Claro que sí, ya que al tener proveedores confiables y responsables vamos a poder abastecernos de productos para poder atender a los clientes.	
16	¿Se ha elegido correctamente a los proveedores?
Sí, ya que se realiza una evaluación efectiva y pasa por diferentes filtros que dan la apertura de trabajar con proveedores confiables y que cumplan con los plazos de entrega.	
17	¿Consideran los acuerdos para la selección de los proveedores?
Claro, ya que los acuerdos son de vital importancia para la evaluación de los proveedores.	
Procesamiento del pedido	
18	¿Cree usted que la disponibilidad de la mercadería es importante? ¿Por qué?
Sí, porque esto permitirá atender al cliente con más rapidez y fluidez.	
19	¿Las órdenes de compra son atendidas a la brevedad posible?
La mayoría de las ordenes compras son atendidas a la brevedad posible, pero hay algunas que como son cantidades voluminosas tiene que esperar unos 5 días para poder ser despachadas.	
20	¿Consideran los productos con más alta rotación, para su disponibilidad?
Sí consideramos los productos de alta rotación, ya que esto nos permite tener en almacén los productos que cada mes nos piden.	
21	¿Si los productos no están disponibles en almacén de Piura, qué medidas se toman?
Sí no tenemos los productos solicitados en almacén, se realiza un pedido de traslado del almacén principal de Lima con el fin de abastecernos y poder atender lo solicitado.	
22	¿Los traslados entre almacenes de Lima a Piura cuanto tiempo demora?
La mayoría de veces el traslado demora entre 3 a 5 días, pero si son productos foliares se tarda 2 días para que llegue al almacén de Piura	

23	¿Considera usted que es importante el tiempo de entrega de los productos? ¿Por qué?
Claro que sí, ya que el entregar a tiempo los productos, el cliente se siente satisfecho.	
24	¿Cree usted que el tiempo de entrega de los productos impacta en el cliente? ¿Por qué?
Claro que sí, ya que el cliente se va sentir contento y a la vez reconocerá que la empresa es responsable con sus entregas permitiendo que se asegure futuras ventas.	
25	¿Considera usted que a sus clientes se le entrega sus productos a la brevedad posible?
Sí, en su mayoría de veces la entrega es a la brevedad posible.	
26	¿Cree usted que los pedidos son entregados en óptimas condiciones?
Sí, en su mayoría de veces las entregas son óptimas.	
27	¿Cree usted que la manipulación de los productos es la adecuada? ¿Por qué?
Sí es adecuada, ya que el personal está capacitado para la manipulación de productos y a la vez son cuidadosos con las presentaciones de sacos para que no se rompan.	
28	¿Qué medidas se toman cuando el producto llega en malas condiciones?
Sí el producto llega en malas condiciones, se le realiza una reposición inmediata de sus productos.	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Datos de la aplicación

Nombre de la empresa: QUIAGRAL S.A.C., SUCURSAL PIURA

Fecha de aplicación: 05-04-2020

Miembros de la comisión de participaron: Los colaboradores que guían y los recepcionistas, también estuvo presente el jefe de almacén

Documentos de la empresa revisados.

DOCUMENTOS	Tiene		Se Revisó	
	SI	NO	SI	NO
Existencias	SI	NO	SI	NO
Inventario físico	SI	NO	SI	NO
Registro documentario de inventario	SI	NO	SI	NO

*En el caso de no contar con algunos de los documentos de la tabla anterior, no contestar las preguntas que se refieren a ellos posteriormente

1. Existencias

Fuentes de verificación

a) La empresa Quiagral S.A.C., sucursal Piura considera un stock máximo de los productos que comercializa.

SI	No
---------------	----

b) La empresa considera un stock mínimo de los productos que comercializa.

SI	No
---------------	----

c) La empresa considera un stock de seguridad de sus productos objetivos.

SI	No
---------------	----

La empresa si considera un stock máximo de sus productos y se verificó en su ficha de *productos de stock máximos*.

Para este punto la empresa considera un stock mínimo de los productos de baja rotación, y también se verificó en la ficha de *productos de stock mínimos*.

La empresa Quiagral S.A.C., considera un stock de seguridad de sus productos objetivos, que son sus productos banderas que comercializa y son 5 productos lo cual se verifico en su listado de *stock de seguridad de productos objetivos*.

2. Inventario físico

Fuentes de verificación

a) La empresa realiza un control físico de las mercaderías según sus entradas y salidas

<input checked="" type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No
--	-----------------------------

La empresa realiza cada mes un cierre de inventario en físico, comparando las entradas y salidas de cada uno de sus productos, la fuente de verificación son los documentos archivados llamados *inventario de stock*.

b) La empresa lleva su control de inventario mediante un Kardex

<input checked="" type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No
--	-----------------------------

La empresa si cuenta con un Kardex de toda su mercadería indicando los movimientos que se realizan. Se verifico en sus *fichas kardex* de cada producto.

c) La empresa emite reportes del inventario de lo que indica el stock del sistema.

<input checked="" type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No
--	-----------------------------

Quiagral S.A.C., cada Quincena emite reportes del inventario del sistema SAP para controlar y verificar los movimientos, esto se ha verificado en sus archivos denominados *status de stock*.

3. Registro documental de inventario

Fuentes de verificación

a) Se tienen actualizados los datos que se registran en las guías de remisión

<input checked="" type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No
--	-----------------------------

La empresa si actualiza los datos de los clientes cuando por medio de un comunicado informan que se han cambiado direcciones, o algún dato relevante para emisiones de guías de remisión, esto se ha verificado en la *base de datos del sistema SAP* y en *la lista de clientes*.

b) Se da conformidad de los datos de la guía de remisión.

<input checked="" type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No
--	-----------------------------

Quiagral S.A.C., si da conformidad a los datos de la guía de remisión, esto se ha verificado en los mismos documentos que se guían para el despacho (guías de remisión), y que son archivados por año.

c) La empresa emite guías de remisión cada vez que se despacha algún producto.

<input checked="" type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No
--	-----------------------------

En su mayoría de atenciones la empresa emite sus guías de remisión por cada despacho realizado, esto se ha verificado en el archivo 2020 de guías de remisión, que da constancia de los movimientos de las mercaderías.

Anexo 5: Validaciones y fichas de evaluación de los instrumentos



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Groover Valenty Villanueva Butrón con DNI N° 02842722 Magister en Ciencias Económicas con mención en Economía de Empresas y Doctor en Administración, de profesión Ingeniero Industrial con especialidad en Investigación de Operaciones desempeñándome actualmente como DTP en la C.P. de Administración – UCV Piura

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

Cuestionario

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

Cuestionario para los colaboradores de almacén de la empresa QUIAGRAL SAC, sucursal Piura	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los siete días del mes de mayo del dos mil veinte.


ING. GROOVER VALENTY VILLANUEVA BUTRÓN
Ing. Industrial en Investigación de Operaciones
C.I.P. 013341
MAESTRIA EN ECONOMIA Y ADMINISTRACIÓN
DOCTORADO EN ADMINISTRACIÓN

Dr. : Groover Valenty Villanueva Butrón
DNI : 02842722
Especialidad : Ingeniero Industrial
E-mail : gvillanuevabu@ucvvirtual.edu.pe

**“GESTIÓN LOGÍSTICA PARA OPTIMIZAR EL CONTROL DE INVENTARIO DE LA EMPRESA QUIAGRAL SAC,
SUCURSAL PIURA 2019”**

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

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

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo Vegas Palomino, Isidro Iván con DNI N° 0284776 Magister en Adm. de Negocios y Relaciones Internacionales N° ANR: A1674666 de profesión contador público desempeñándome actualmente como docente universitario en Universidad César Vallejo

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

Cuestionario

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

Cuestionario para los colaboradores de almacén de la empresa QUIAGRAL SAC, sucursal Piura.	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					✓
2. Objetividad					✓
3. Actualidad					✓
4. Organización					✓
5. Suficiencia					✓
6. Intencionalidad					✓
7. Consistencia					✓
8. Coherencia					✓
9. Metodología					✓

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 7 días del mes de mayo de dos mil veinte.



Isidro Iván Vegas Palomino, MBA
 CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO

Mgr. : Vegas Palomino, Isidro Iván
 DNI : 0284776
 Especialidad : MBA - RI.
 E-mail : cpc-ivp@hotmail.com

**“GESTIÓN LOGÍSTICA PARA OPTIMIZAR EL CONTROL DE INVENTARIO DE LA EMPRESA QUIAGRAL SAC,
SUCURSAL PIURA 2019”**

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

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

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Fredy William Castillo Palacios con DNI N° 02842237, Doctor en Ciencias Administrativas con mención en Dirección de Empresas. N° ANR: A 202528, de profesión Licenciado en Ciencias Administrativas, desempeñándome actualmente como Docente en la Universidad César Vallejo Filial Piura.

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

Cuestionario

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

Cuestionario para los colaboradores de almacén de la empresa QUIAGRAL S.A.C, sucursal Piura.	DERICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 9 días del mes de mayo del Dos mil veinte.

Dr. Fredy W. Castillo Palacios
R. & UNIC DE CUL. 07 843


Dr. : Fredy William Castillo Palacios
DNI : 02842237
Especialidad : Administración / Investigación
E-mail : fcastillop@ucvvirtual.edu.pe

**“GESTIÓN LOGÍSTICA PARA OPTIMIZAR EL CONTROL DE INVENTARIO DE LA EMPRESA QUIAGRAL SAC,
SUCURSAL PIURA 2019”**

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

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

Anexo 06: Confiabilidad del instrumento

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

I. DATOS INFORMATIVOS

1.1. ESTUDIANTE	:	MIGUEL ÁNGEL VELÁSQUEZ CHERO
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	:	GESTIÓN LOGÍSTICA PARA OPTIMIZAR EL CONTROL DE INVENTARIO DE LA EMPRESA QUIAGRAL SAC, SUCURSAL PIURA 2019
1.3. ESCUELA PROFESIONAL	:	ADMINISTRACIÓN
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar)	:	CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN LOGÍSTICA
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO	:	KR-20 kuder Richardson ()
	:	Alfa de Cronbach. (X)
1.6. FECHA DE APLICACIÓN	:	11-05-2020
1.7. MUESTRA APLICADA	:	10

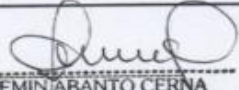
II. CONFIABILIDAD

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	0.975
------------------------------------	-------

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

<p>Ítems evaluados: 23</p> <p>Ítems eliminados: 0</p> <p>Para determinar la confiabilidad del instrumento se utilizó el índice de consistencia y coherencia interna Alfa de Cronbach, cuyo valor de 0.975, cae en un rango de confiabilidad muy alto, lo que garantiza que el instrumento sea confiable para evaluar la Gestión Logística.</p>
--

Estudiante: Miguel Ángel Velásquez Chero
DNI : 72255478

Docente : 
LEMIN ABANTO CERNA
LIC. EN ESTADÍSTICA
COESPE-506
DNI: 17930402



I. DATOS INFORMATIVOS

1.1. ESTUDIANTE	:	MIGUEL ÁNGEL VELÁSQUEZ CHERO
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	:	GESTIÓN LOGÍSTICA PARA OPTIMIZAR EL CONTROL DE INVENTARIO DE LA EMPRESA QUIAGRAL SAC, SUCURSAL PIURA 2019
1.3. ESCUELA PROFESIONAL	:	ADMINISTRACIÓN
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar)	:	CUESTIONARIO SOBRE CONTROL DE INVENTARIO
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO	:	KR-20 kuder Richardson ()
	:	Alfa de Cronbach. (X)
1.6. FECHA DE APLICACIÓN	:	11-05-2020
1.7. MUESTRA APLICADA	:	10

II. CONFIABILIDAD

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	0.962
------------------------------------	--------------

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

Ítems evaluados: 24

Ítems eliminados: 0



Para determinar la confiabilidad del instrumento se utilizó el índice de consistencia y coherencia interna Alfa de Cronbach, cuyo valor de 0.962, cae en un rango de confiabilidad muy alto, lo que garantiza que el instrumento sea confiable para evaluar el Control de Inventario

Estudiante: Miguel Ángel Velásquez Chero
DNI : 72255478

Docente : LEMÍN ABANTO CERNA
U.C. EN ESTADÍSTICA
COESPE 506

DNI 17930402

Anexo 07: Carta de Solicitud de permiso.

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	CARGO	
"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"		
Piura, 15 de octubre del 2019.		
<u>CARTA N° 198-2019/UCV-DEA</u>		
SRA. PAOLA TATIANA CLAROS MONTALDO. REPRESENTANTE LEGAL EMPRESA QUIAGRAL S.A.C. PIURA		
De mi consideración		
Reciba mi cordial saludo, así mismo en nombre de nuestra Universidad César Vallejo, se le solicita el permiso para que el estudiante SR. VELASQUEZ CHERO MIGUEL ANGEL , identificado con D.N.I. N° 72255478 , que se encuentra cursando el IX ciclo en la Facultad de Ciencias Empresariales, de la carrera profesional de Administración pueda acceder a la información necesaria para su trabajo de investigación titulado: "Gestión logística para optimizar el control de stock de la empresa Quiagral S.A.C. Sucursal Piura 2019" .		
Es importante señalar que esta actividad no conlleva ningún gasto para su institución y que se tomaran los resguardos necesarios para no interferir con el normal funcionamiento de las actividades propias de la empresa.		
En ese sentido llegamos a Ud. conocedores de su alto espíritu solidario para que sirva aceptar que su institución sea objeto de este estudio y a la vez sirva de ayuda como sugerencia para su empresa.		
Sin otro en particular y agradeciéndole por su atención a la presente, me despido testimoniándole mi singular deferencia.		
Atentamente, 	 DRA. NÉLIDA RODRIGUEZ DE PEÑA COORDINADORA ESCUELA ADMINISTRACIÓN UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO PIURA	 18/10/19 Recursos Humanos
PUS PIURA Prolongación Chiricuanas S/N Z. I. III (073) 285900 anex.: 5501	fb/ucv.piura somosucv.edu.pe #AsiEsLaUCV 	

Anexo 8: Carta de aceptación de la empresa Quiagral S.A.C.

“Año de la lucha contra la corrupción e impunidad”



Lima, 29 de octubre de 2019

CARTA N°001-2019-QUIAGRAL SAC

DRA. NÉLIDA RODRIGUEZ DE PEÑA.
COORDINADORA ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO FILIAL PIURA

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarla cordialmente a nombre de la empresa QUIAGRAL S.A.C, así mismo en respuesta a su CARTA N° 198-2019/UCV-DEA, se acepta el permiso del Sr. Miguel Ángel Velásquez Chero, para acceder a la información de la institución en lo relacionado a su proyecto de investigación “Gestión logística para optimizar el control de stock de la empresa Quiagral SAC, sucursal Piura 2019”

Sin otro particular me despido de usted reiterándole mis consideraciones más distinguidas.

Atentamente

Claros Montaldo Paola Tatiana
Gerente General de Quiagral SAC
DNI N° 06795259

Quiagral S.A.C

Av. Mariscal Ramón Castilla N°1170 Santiago de Surco - Lima
Teléfono (01) 719-2800
www.quiagral.com.pe

Anexo 9: Ubicación y distribución de los productos foliares (nutrientes)



Anexo 10: Ubicación y distribución de los productos fertilizantes.

