

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TRUJILLO

CARRERA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS



**“OPTIMIZAR LOS PROCESOS DE LA
CADENA DE SUMINISTROS DEL
ALMACÉN Y SU INCIDENCIA EN LA
GESTIÓN LOGÍSTICA DE LA EMPRESA
ASOCIADOS GADIEL SRL”**

**TRABAJO DE SUFICIENCIA
PROFESIONAL**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
CONTADOR PÚBLICO**

**AUTOR:
AQUINO LÓPEZ KEILA**

**TRUJILLO - PERÚ
2016**

**“OPTIMIZAR LOS PROCESOS DE LA CADENA DE
SUMINISTROS DEL ALMACEN Y SU INCIDENCIA EN LA
GESTIÓN LOGÍSTICA DE LA EMPRESA ASOCIADOS
GADIEL SRL”**

AUTOR: Bach. Aquino López, Keila.

JURADO EVALUADOR

PRESIDENTE

SECRETARIO

VOCAL

DEDICATORIA

A Dios sobre todas las cosas por darme la existencia y ser mi principal motivación espiritual.

A mis padres Alberto Aquino Jara y Sofía López Ponce, hermanos y a mis seres queridos por ser mi fuente de inspiración y constante progreso profesional.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la empresa “Asociados Gadiel SRL”, ya que en ella mediante el desarrollo de mi trabajo de suficiencia profesional, puse todo el conocimiento adquirido durante mi vida estudiantil.

A mi asesor el C.P.C.C. Pedro Aponte Méndez, quien me guió y condujo hacia la culminación exitosa de mi trabajo de investigación, a quien agradezco por sus consejos y guías para el perfeccionamiento de la misma.

ÍNDICE DE CONTENIDOS.

DEDICATORIA	i
AGRADECIMIENTO	ii
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	iii
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	vii

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática.....	1
1.2. Formulación del problema	2
1.3. Justificación	3
1.4. Objetivos.....	3
1.4.1. Objetivo General	3
1.4.2. Objetivos Específicos.....	3

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes.....	5
2.1.1. Temas relacionados al presente trabajo de suficiencia profesional	5
2.1.1.1. Nacionales	5
2.1.1.2. Internacionales.....	5
2.2. Datos de la empresa Asociados Gadiel SRL.....	6
2.2.1. Historia	6
2.2.2. Misión	6
2.2.3. Visión.....	7
2.3. Bases Teóricas.....	7
2.3.1. Conceptos	7



2.3.2.	El departamento de almacén.....	10
2.3.2.1.	Tipos de almacén.....	12
2.3.2.2.	Codificación de Materiales	13
2.3.2.3.	Clasificación de materiales por Pareto o “Abc”	14
2.3.2.4.	Técnicas de Almacenamiento de Materiales	14
2.4.	La cadena de suministros.....	15
2.4.1.	Definición de la cadena de suministros	16
2.4.2.	Eslabones en la cadena	17
2.4.3.	Características de la cadena de suministro	17
2.4.4.	Tipos de gestión en la cadena de suministros.....	17
2.4.5.	Factores influyentes	22
2.4.6.	Principios para la gestión de la cadena de suministros	23
2.5.	Políticas de los procesos	25
2.5.1.	Descripción de procesos	26
2.6.	Definición de variables	27
2.6.1.	Variable independiente.....	27
2.6.2.	Variable dependiente	27

CAPÍTULO III: HIPÓTESIS

3.1.	Formulación de la Hipótesis	28
3.2.	Operacionalización de Variables	28

CAPÍTULO IV: MATERIALES Y MÉTODOS

4.1.	Tipo de diseño de investigación	29
4.2.	Material de estudio	29
4.2.1.	Población	29

4.2.2. Muestra	29
4.3. Técnicas, procedimientos e instrumentos	29
4.3.1. Para recolectar datos	29
4.3.2. Para procesar datos	29

CAPÍTULO V: RESULTADOS

5.1. Resultados de las encuestas sobre los procesos de la cadena de suministros de la empresa Asociados Gadiel SRL	30
5.2. Resultados de la optimización de los procesos de la cadena de suministros del almacén y su gestión logística	34

CAPÍTULO VI: DISCUSIÓN

6.1. Discusión de la encuesta aplicada	35
6.2. Discusión de la incidencia en la gestión logística de la empresa Asociados Gadiel SRL.....	45

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Textuales	48
2. Virtuales.....	50

ANEXOS

RESUMEN

El presente informe es un trabajo de investigación que se enfoca en desarrollar el tema: “optimizar los procesos de la cadena de suministros del almacén y su incidencia en la gestión logística de la empresa Asociados Gadiel SRL”, que incluye el almacenaje de mercadería y la correcta distribución a los diversos puntos que son requeridos por sus clientes.

En el primer capítulo, se redacta la realidad problemática que dio origen al tema desarrollado, asimismo se justifica el trabajo de investigación y se describen sus objetivos.

En el segundo capítulo, se desarrolla el tema de investigación del presente trabajo de suficiencia profesional.

En el tercer capítulo, se comenta la hipótesis planteada para el tema presentado.

En el cuarto capítulo, se trata sobre los materiales y método utilizado para el presente tema.

En el quinto capítulo, se expresan los resultados.

Finalmente en el sexto capítulo, se desarrolla la discusión, conclusiones y recomendaciones del trabajo de investigación realizado en la empresa Asociados Gadiel SRL

ABSTRACT

The present report is a research paper that focuses on developing the theme: "optimize the processes of the supply chain of the warehouse and its impact on the logistics management of the company Asociados Gadiel SRL", which includes the storage of merchandise and the Correct distribution to the various points that are required by its customers.

In the first chapter, the problematic reality that gave origin to the developed theme is written, the research work is justified and its objectives are described.

In the second chapter, the research topic of the present work of professional sufficiency is developed.

The third chapter, discusses the hypothesis raised for the topic presented.

The fourth chapter, deals with the materials and method used for the present theme.

The fourth chapter, deals with the materials and method used for the present theme.

The fifth chapter, expresses the results.

Finally in the sixth chapter, the discussion, conclusions and recommendations of the research work carried out in the company Asociados Gadiel SRL is developed.

I. INTRODUCCIÓN.

1.1. Realidad problemática.

La globalización y el impacto de los cambios tecnológicos, el dinamismo del mercado nacional e internacional cada vez requiere una mayor demanda; esto lleva a la consideración, que la cadena de suministros del almacén sea una actividad estratégica dentro de la gestión logística de una empresa; en consecuencia la empresa Asociados Gadiel SRL, ha identificado una serie de inconvenientes en el área logística, debido al crecimiento de la empresa y su gran demanda, que necesita suplir en el mercado trujillano.

Sin embargo, la empresa Asociados Gadiel SRL, se encuentra en una situación de crecimiento y expansión hacia otros mercados como: Chimbote y Chiclayo; pero, este crecimiento no ha sido adecuado en sus procesos de la cadena de suministros, el almacenamiento de sus productos y el control de inventario.

Asociados Gadiel SRL, es una empresa trujillana constituida el 12 de octubre de 2011, dedicada a la importación de suministros para impresoras, los cuales son comercializados y envasados con la marca TOV en Trujillo; así mismo brinda el mejor servicio en tintas y tóner con la más alta calidad en el producto.

Actualmente la empresa cuenta con 889 productos de suministros para las impresoras, caracterizados por una alta rotación en tintas para impresoras debido a la gran demanda en el mercado Trujillano.

Así mismo, el gerente de la empresa se encuentra muy vinculado a las funciones del área de Logística y de Ventas; porque en ciertas oportunidades el asistente de logística indica, que el problema de faltantes de los productos existentes en los inventarios mensuales se debe muchas veces porque el gerente autoriza verbalmente distribuir productos a clientes sin haber primero emitido una boleta o factura de venta y sin ninguna respectiva guía de remisión; lo cual crea un

desorden, en los procesos de suministros del almacén, así mismo se crea malos entendidos; porque existen oportunidades en que después de un tiempo facturan un cliente que fue atendido sin documento sustentario de ventas por parte de la empresa, sin embargo no debería ser así.

También se ha observado, que en el almacén los productos en stock no se encuentran ubicados de una manera adecuada y se encuentra sin ningún tipo de señalización de restringimiento para el personal del área contable, ventas y logística, todos tienen acceso al ingreso del almacén, cuando el almacén debe ser un lugar con restringimiento de cualquier trabajador que no corresponda al área de almacén; porque un almacén debe estar con un ingreso restringido para los colaboradores que no pertenezcan a esa área, con el fin de velar de la mercadería de la empresa.

Por lo tanto, a lo largo de su ritmo normal de actividades se ha detectado dentro de su área logística varias deficiencias tales como:

- Pérdidas de productos por el mal uso o procedimientos y extravió de los mismos.
- La empresa carece de control interno.
- No poseen un manual adecuado con perfiles de almacenaje idóneos.

Todos estos puntos indican la falta de mayores controles internos en sus procedimientos, inventarios y de almacenamiento de sus productos, sus procesos de la cadena de suministros del almacén no son los adecuados por ello la empresa no cuenta con una buena gestión logística.

1.2. Formulación del Problema.

¿Cómo la optimización de los procesos de la cadena de suministros del almacén incide en la gestión logística de la empresa Asociados Gadiel SRL?

1.3. Justificación.

La razón es porque actualmente la empresa Asociados Gadiel SRL, no cuenta con un manual de procedimientos de procesos de la cadena de suministros del almacén. Así mismo su almacén no cuenta con un orden y una distribución adecuada, porque existen pérdidas de productos; la gestión logística en los procesos de la cadena de suministros no es óptima y en consecuencia genera pérdidas a la empresa.

Por otro lado, la empresa se encuentra en crecimiento y actualmente cuenta con una sucursal la ciudad de Chimbote y por ello es necesario, que se implementen políticas con el fin de que exista un mejor control en el área del Almacén, Logística y Ventas.

Por este motivo, se realizara el siguiente proyecto donde se busca optimizar los procesos de la cadena de suministros del almacén para mejorar la gestión logística de la empresa Asociados Gadiel SRL, y además, permitirá brindarle seguridad en la distribución de productos, en la calidad de atención a sus clientes y en la obtención de mejores ganancias.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo General.

- Determinar, si la optimización de los procesos de la cadena de suministros del almacén, incide en la gestión logística de la empresa Asociados Gadiel SRL.

1.4.2. Objetivos Específicos.

- Evaluar, si existen los procesos de la cadena de suministros del almacén de la empresa Asociados Gadiel SRL.
- Diseñar y aplicar políticas internas de transparencia en los procesos de la cadena de suministros, con el fin de mejorar

los procesos de la cadena de suministros y la gestión logística de la empresa Asociados Gadiel SRL.

II. MARCO TEÓRICO.

2.1. Antecedentes.

En los últimos años, la cadena de suministros se ha convertido en uno de los principales focos de atención de los empresarios e inversionistas; todo esto por el impacto tanto negativo como positivo que ha tenido en empresas alrededor del mundo, evidencia de esto son las empresas que han logrado su éxito gracias a la administración adecuada de la cadena de suministros.

2.1.1. TEMAS RELACIONADOS AL PRESENTE TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

2.1.1.1. NACIONALES:

- Propuesta de mejora de operación de un sistema de gestión de almacenes en un operador logístico. Emilio Moreno Calderón. Facultad de ciencias e ingeniería. Pontificia Universidad Católica Del Perú. Lima, octubre del 2009.
- Análisis y propuestas de mejora de sistema de gestión de almacenes de un operador logístico. Lorena Francisco Marcelo. Escuela De Posgrado. Pontificia Universidad Católica Del Perú. San Miguel, 24 de Enero de 2014.

2.1.1.2. INTERNACIONALES:

- Optimización de los procesos de almacenamiento: diseño de un sistema de gestión y control de inventarios para la empresa ECA LTDA. Alfonso Carlos De La Rosa Mercado Y Paola Dovale Castaño, Facultad De Ciencias Económicas, Universidad de Cartagena. Cartagena del 2008.

2.2. DATOS DE LA EMPRESA ASOCIADOS GADIEL SRL:

2.2.1. RESEÑA HISTORIA:

Asociados Gadiel SRL, es una empresa trujillana constituida, como persona jurídica el 12 de octubre de 2011, la empresa, está constituida con dos socios que son hermanos uno de ellos es el gerente el Sr. Wilmer Soles Rodríguez y la Sra. Carmen Soles Rodríguez; teniendo el derecho de las participaciones del 80% y 20% correspondientemente; esta empresa se dedicada a la importación de suministros para impresoras, los cuales son comercializados y envasados con la marca TOV; en Trujillo están 5 años y en la sucursal de Chimbote están 3 meses en el mercado; así mismo brinda el mejor servicio en tintas y tóner con la más alta calidad en el producto.

Actualmente, la empresa cuenta con 889 productos de suministros para las impresoras, caracterizados por una alta rotación en tintas para impresoras debido a la gran demanda en el mercado Trujillano. Algunos productos principales son tintas, tóner, sistemas continuos, chip, insumos, y otros productos relacionados a los suministros de las impresoras.

2.2.2. MISIÓN

Proveer el mejor servicio en tintas y tóner con la más alta calidad en el producto, y con excelencia en el servicio, satisfaciendo la necesidad económica de nuestros clientes al realizar el proceso de impresión y así colocarnos por encima de sus expectativas. Nuestro éxito será su preferencia.

2.2.3. VISIÓN:

Ser una empresa sólida, líder y confiable, en el rubro de suministros para impresoras. Reconocida por la calidad productiva de nuestro servicio, con colaboradores competentes y comprometidos; ofreciendo un servicio excelente en nuestras tres sucursales logrando satisfacer y retener a nuestros clientes.

2.3. BASES TEÓRICAS.

2.3.1. CONCEPTOS:

- **Gestión De Almacenes:** Es un proceso que trata la recepción, almacenamiento y distribución, hasta el punto de consumo de cualquier tipo de material, materias primas, productos en proceso, productos terminados; así como el tratamiento e información de los datos generados.
- **Almacenaje:** Se refiere a la administración del espacio físico necesario para el mantenimiento de las existencias, es decir, el diseño y gestión operativa de los almacenes y de las diferentes herramientas y tecnologías que deben utilizarse para optimizar la operación. Los almacenes juegan, pues, el papel de intermediarios a lo largo de la cadena logística y por tanto su importancia es de auténtico relieve, ya que pueden suponer fuentes de despilfarros, en potencia, a lo largo de toda la cadena.
- **Aprovisionamiento:** Es una función del área de compras, siendo ésta la responsable de la selección de proveedores y las relaciones con los mismos, lo que repercutirá de forma importante sobre la función de aprovisionamiento, la cual es en definitiva responsable de los flujos de entrada de mercaderías.

- **Demanda:** Es la relación multidimensional entre la cantidad consumida y los factores que determinan cuánto se consume; cuando se trata de establecer una representación gráfica de la demanda, usualmente se realiza una relación de la demanda con la oferta.
- **Distribución:** Es el instrumento de marketing que relaciona la producción con el consumo. Su misión es poner el producto a disposición del consumidor final en la cantidad demandada, en el momento en que lo necesite y en el lugar donde desea adquirirlo.
- **Canal de Distribución de Bienes de Consumo:** Es hacer llegar los productos perecederos por diversos canales de distribución hacia las manos de los consumidores de manera fácil y rápida.
- **Entrega de la Mercadería:** Es el acto por el cual el operador de transporte coloca las mercaderías a disposición efectiva y material del consignatario de conformidad con el contrato de transporte, las leyes, los usos y costumbres imperantes en el lugar de entrega.
- **Costo de Almacenamiento:** Llamados también costos de mantenimiento o de posesión del Stock, incluyen todos los costos directamente relacionados con la titularidad de los inventarios tales como: Costos de las existencias, gastos del almacén, seguros, deterioros y pérdidas de mercadería.
- **Envase:** Es un recipiente o vaso en que se conserva una cierta mercadería ("en-vaso"). Tiene como función fundamental facilitar la venta del producto. Además de la presentación es fundamental la compatibilidad entre el producto y el recipiente.



- **Flete:** Es la tarifa del servicio de transporte que implica un cálculo, que combina las variables de distancia del viaje, peso, volumen, valor y riesgos propios de la carga.
- **Inventario:** Es la acumulación de cualquier mercadería, producto o artículo usado en la empresa.
- **Logística:** Es el proceso de planificar, ejecutar y controlar de una manera efectiva y eficiente el flujo de materias primas, inventario en curso y producto terminado, así como la información relativa a estos, desde el punto de origen hasta el punto de consumo, con el propósito de cumplir con las necesidades de los consumidores.
- **Mercaderías:** Son bienes de cualquier clase susceptibles de ser transportados, incluidos los animales vivos, los contenedores, las paletas u otros elementos de transporte o de embalaje, que no hayan sido suministrados por el operador de transporte.
- **Servicio al Cliente:** Planifica y dirige las acciones del equipo de servicio al cliente a fin de satisfacer sus necesidades y sustentar las operaciones de la empresa. Desarrolla procedimientos, establece estándares y administra actividades para asegurar la precisión de la toma de pedidos, la eficiencia del seguimiento de los envíos y la entrega a tiempo de los productos a los clientes. También se responsabiliza por la respuesta efectiva a los requerimientos, los problemas y las necesidades especiales de los clientes. Trabaja directamente con las áreas de ventas, marketing y logística; con el fin de lograr la reducción de los plazos del ciclo de pedidos y mejorar los índices de eficacia al mismo tiempo que se controlan los costos de la atención a clientes.

2.3.2. EL DEPARTAMENTO DE ALMACÉN

Las empresas comercializadoras o distribuidoras generalmente almacenan materiales, materia prima o productos semielaborados y productos terminados para su posterior distribución al cliente, siendo importante asegurar la calidad de todos estos bienes y de esta manera no afectarlos por una manipulación indebida, condiciones inadecuadas de almacenaje, entre otros.

El almacén como estructura física en una empresa de servicio es un lugar especialmente diseñado, estructurado y planificado para custodiar, salvaguardar, proteger y controlar los bienes de la empresa.

En la mayoría de los casos, el manejo y almacenamiento de materiales y productos, es algo que eleva el costo del producto final sin agregarle valor, razón por la cual se debe procurar, tener el mínimo de existencias, con el mínimo riesgo de faltante y el menor costo posible de operación.

La manera de organizar y administrar el almacén depende de varios factores: el tamaño y el plano de organización de la empresa; el grado de descentralización deseado, la variedad de productos fabricados, la flexibilidad relativa de los equipos y facilidades de manufactura y de la programación de la producción.

Sin embargo, para proporcionar un servicio eficiente, las siguientes funciones son comunes a todo tipo de almacenes:

- Recepción de materiales.
- Registro de entradas y salidas del almacén.
- Almacenamiento de materiales.
- Mantenimiento de materiales y de almacén.
- Distribución de materiales.

- Coordinación del almacén con los departamentos de control y contabilidad.

El almacén como proceso fundamental de las empresas, debe contar con una serie de principios que se encarguen de mantener su funcionamiento, entre los que se encuentran:

- La custodia fiel y eficiente de los materiales y productos debe encontrarse siempre bajo la responsabilidad de una persona en cada almacén.
- Se debe llevar un registro diario de las transacciones de entrada y salida de almacén. Preferiblemente debe existir una sola puerta de entrada y una sola de salida con su respectivo control.
- Se debe asignar una identificación a cada uno de los materiales o productos que se almacenan y esta debe estar codificada.
- Cada material o producto se tiene que ubicar según su clasificación e identificación en pasillos, estantes y espacios marcados con una nomenclatura que facilite la colocación en el lugar y su localización cuando sea necesaria su búsqueda.
- Preferiblemente los inventarios físicos deben ser tomados por personal ajeno del almacén.
- Toda operación de entrada y salida del almacén requiere de la documentación establecida para tal fin.
- La entrada al almacén debe estar prohibida a toda persona, que no éste asignado a él y a las personas previamente autorizada, se les debe acompañar dentro del almacén.
- La disposición de los materiales en el almacén deberá ajustarse a las variables de seguridad, facilidad de despacho, rotación, control, toma de inventarios, etc.

2.3.2.1. Tipos de Almacén

El almacén puede hallarse en cualquier tipo de empresa, ya sea manufacturera, distribuidora o comercial, de esta manera resulta necesario establecer mecanismos para su clasificación. Algunos de los parámetros por los que se puede clasificar son:

- **Según su Localización.**
 - Almacenes Centralizados: Cuando en un establecimiento o centro de producción reúne en su propia sede todos los almacenes.
 - Almacenes Descentralizados: es cuando encontramos sectores del almacén situados en distintos lugares.
- **Según el Movimiento del Material:** Desde el punto de vista del movimiento de los materiales podemos distinguir almacenes con transporte mecanizado (fijo, semi-fijo, móviles) más o menos elevado y almacenes sin mecanización.
- **Según Las Operaciones:** Para el ejercicio racional del almacenaje, existen en general, locales para las siguientes exigencias:
 - Recepción de los materiales, los cuales pueden ser a su vez distribuidos en locales de llegada y estancia eventual, en espera de ser registrados contablemente e ingresados en el propio local de recepción donde tienen lugar las operaciones de desembalaje y control.
 - Espera de las mercancías, antes de la conformidad de la verificación.
 - Desembalaje de los productos.
 - Almacenamiento.

2.3.2.2. Codificación de Materiales

Cuando la cantidad de artículos o materiales a almacenar es muy numerosa, resulta difícil su identificación y ubicación dentro del almacén a través de sus características físicas, nombre, etc. Para facilitar la localización de los materiales almacenados las empresas utilizan los sistemas de codificación de materiales. Cada empresa selecciona la codificación que más se ajuste a las necesidades debido a que no existe una codificación perfecta que pueda ser aplicada de manera general en todas las empresas.

Un sistema de codificación de materiales se caracteriza por permitir que los materiales se identifiquen rápidamente y sin ambigüedades, el código debe tener la longitud mínima que permita clasificar todos los artículos existentes y previstos. En lo posible, este código debe ser arborizado de manera que permita la agrupación de materiales y su localización de igual manera, ir complementado de una descripción de longitud limitada y de formato preestablecido, así como de la unidad de medida que se emplea.

Los sistemas de codificación más empleados son: el código alfabético, numérico, alfanumérico, mnemónico y signo-señal. El primero, codifica los materiales a través de letras las cuales representa una determinada característica y especificación. El alfanumérico emplea letras y números para la codificación, las letras relacionan el tipo de material y su grupo en esa clase; y los números establecen el código con el cual el material va a ser identificado.

2.3.2.3. Clasificación de materiales por Pareto o “Abc”

Este sistema de clasificación de materiales recibe este nombre en honor al economista italiano Vilfredo Pareto, originalmente definido por Juran en 1950. El principio de Pareto o regla ochenta, veinte, sugiere que la mayor parte de los efectos provienen de pocas causas; esto es 80% de los efectos vienen de 20% de las posibles causas.

Este principio aplicado a los inventarios consiste en realizar un análisis de las distintas categorías de artículos que se almacenan con la finalidad de ejercer un mayor control y atención sobre aquellos artículos, que por su número y cantidades de inversión requieren una atención y vigilancia permanente. Esta herramienta permite establecer tres clases de artículos A, B, y C logrando tener un orden de prioridades para los distintos artículos a almacenar.

Los artículos A, incluyen los elementos que representan el 80% de la inversión. Los artículos B, con un valor medio, y los artículos C, que tienen un valor reducido y serán un gran número de artículos que representan un porcentaje pequeño del valor de la inversión.

2.3.2.4. Técnicas de Almacenamiento de Materiales

El almacenamiento de materiales exige como requisito principal la dimensión y características de los materiales. Estos pueden almacenarse desde una simple estantería hasta sistemas complicados, que involucran grandes inversiones y complejas tecnologías. La elección del sistema depende de los siguientes factores:

- Espacio disponible para el almacenamiento de los materiales.
- Tipos de materiales que serán almacenados.

- Número de artículos guardados.
- Velocidad de atención necesaria.

2.4. LA CADENA DE SUMINISTROS:

Se debe entender la cadena como un todo, es decir, que cada acción, que se haga o se deje de hacer afectará a cada una de las partes que la componen. Para Gattorna (2006) la cadena de suministros consiste en la combinación de funciones, procesos y actividades, que tienen como finalidad mover los productos y servicio tanto dentro como fuera de la empresa, es decir generar un movimiento desde el productor original hasta el consumidor final. Para Chopra y Meindl (2007) el fin último de estos procesos es la satisfacción de las necesidades del cliente por medio de un servicio de calidad.

Se entenderá cada función o proceso, como un eslabón de la cadena, donde todos se encontraran interrelacionados e integrados; abarcando actividades como, la adquisición de suministros, selección de proveedores, procesos de producción, manufactura, ensamblaje, canales de distribución y servicio al cliente; con la adecuada colaboración y administración llevaran a la empresa a un crecimiento y desarrollo sostenido.

Para Chopra y Meindl (2007), la cadena de suministros se compone básicamente por 5 eslabones: Gestión de aprovisionamiento, Gestión de producción, Gestión de inventarios, Gestión de distribución y Gestión del servicio al cliente, generando una cadena de procesos.

Antes de entender cada eslabón y desarrollar las estrategias que se implementaran para su funcionamiento, la empresa debe estar consiente de quiénes son sus clientes, cuáles son sus necesidades, cómo funciona su mercado, el tipo de producto o servicio que se ofrecerá, las condiciones de la

empresa (recursos financieros, instalaciones, personal), para poder así determinar los beneficios y contras que puede presentar cada alternativa en el desarrollo de la cadena; no todos los mercados son iguales y no todas las empresas triunfan de la misma manera (Sharman,1984).

2.4.1. DEFINICIÓN DE LA CADENA DE SUMINISTROS:

Es la red de organizaciones conectadas e interdependientes trabajando juntas en forma cooperativa para controlar, manejar y mejorar el flujo de materiales e información desde los proveedores hasta los usuarios finales.

GRAFICO N° 1



Fuente: Asociados Gadiel SRL.

Elaboración: Propia.

2.4.2. ESLABONES EN LA CADENA:

En una empresa productora, el tiempo que lleva terminar un producto depende en gran parte del suministro de materias primas, de elementos de ensamblaje o de piezas sueltas en todos los niveles de la cadena de producción. El término "cadena de suministro" hace referencia a todos los eslabones de esa cadena.

2.4.3. CARACTERÍSTICAS DE LA CADENA DE SUMINISTRO:

- Es dinámica ya que implica un flujo constante de información, productos y fondos entre las diferentes etapas.
- El cliente es parte primordial de las cadenas de suministro y el propósito fundamental de estas es satisfacer sus necesidades.
- Una cadena de suministro involucra flujos de información, fondos y productos.
- Una cadena de suministro típica puede abarcar varias etapas que incluyen: clientes, mayoristas o distribuidores, fabricantes, proveedores de componentes y materias primas.
- Cada etapa de la cadena de suministro se conecta a través del flujo de productos, información y fondos.
- El diseño apropiado de la cadena de suministro depende de las necesidades del cliente como de las funciones que desempeñan las etapas que abarca.

2.4.4. TIPOS DE GESTIÓN EN LA CADENA DE SUMINISTROS:

- **La Gestión de Aprovisionamiento:**

Es donde determina qué tipo de materia prima, insumos y cantidades serán adquiridos para el adecuado desarrollo del

objeto social y la satisfacción del cliente. Del mismo modo se establecen políticas de compra y políticas de selección de proveedores; teniendo en cuenta factores cuantitativos como impuestos, transporte, costos de gestión, inflación, moneda, balanza de pagos y factores cualitativos como calidad, comunicaciones, relaciones, infraestructura y riesgos políticos (Medina y Trujillo, 1997).

Pero el factor realmente importante en este punto, es la selección del proveedor más allá del precio. Hoy en día el proveedor debe seleccionarse por su innovación, desarrollo, calidad, diseño, tecnología, flexibilidad y sostenibilidad. Determinando cómo estos factores pueden beneficiar la cadena de suministros de la empresa.

El objetivo de las grandes empresas es crear una sinergia con sus proveedores, donde se comparta información y conocimiento que le permita a las partes mejorar sus procesos (Gattorna, 2006).

- **La Gestión de Producción:** Encargada de todos los procesos de transformación y manufactura; convirtiéndose en un eslabón primordial en los tiempos de entrega y disponibilidad de los productos (Chopra y Meindl, 2007). Para Ballou (2004), este eslabón es el encargado de mostrar la capacidad de infraestructura y tecnología con el que cuenta la empresa. Capacidad que se ve representada por altos controles de calidad, programación detallada de la producción, selección y mantenimiento de equipos, secuencia en los tiempos de manufactura, planeación de la capacidad e infraestructura y estándares en los procesos.

La gestión de producción es algo abstracto, que puede convertirse un eslabón invisible según la eficiencia y

calidad que se desee en el producto final (Monterroso, 2002). El punto está en concentrarse en lo que realmente se sabe hacer y lo que representa las mayores utilidades para la empresa.

En este punto ya se evidencia la dependencia entre los eslabones, si la gestión de aprovisionamiento es errónea, el proceso de producción se verá restringido y por lo tanto las demás actividades, causando un colapso en la cadena de suministros y por ende fallas en la entrega del producto al cliente final.

- **La Gestión de Inventarios:** Se entiende que el inventario es un conjunto de existencias, conformado por materiales o productos finales que en un momento determinado se encargarán de satisfacer necesidades en algún eslabón de la cadena logística (Casanovas y Cuatrecasas, 2003). Al respecto Muller (2011) agrega que es importante entender que el inventario puede ser algo tan simple como una botella de limpiavidrios utilizada en la limpieza del edificio, o algo tan complejo como materias primas para el proceso de manufactura.

Al entender la sinergia que tiene la cadena de suministros, y como cada eslabón tiene relación directa e indirecta con cada una de las áreas de la empresa, la gestión de inventarios sufre ciertas presiones de cada uno de los lados con el fin de obtener beneficios individuales; es en este punto donde el área encargada de la administración de inventarios debe tener claro el objetivo de la compañía, y cómo la adecuada gestión de materiales puede afectar o beneficiar el desarrollo de los procesos. Como lo expresa Volman (1996), entender las razones de inversión en inventario, permite a la compañía relacionar estas con las

estrategias corporativas, operativas y en si con el desarrollo de cada una de las áreas, generando así procesos totalmente exitosos.

Pero más allá de todas estas presiones internas, el inventario se convierte en algo complejo, cuando la compañía debe decidir si manejar altos o bajos volúmenes, o simplemente no manejar; para lo cual Montoya (2009) argumenta que para tener un nivel adecuado de inventario lo más importante es el conocimiento de la mercancía y el mercado; error en el que caen muchas empresas al tratar de copiar el modelo de gestión de inventarios de casos exitosos de industrias y mercados totalmente diferentes.

Por otro lado, Montoya (2009), presenta una de las principales problemáticas que pueden afrontar las compañías por tener bajos volúmenes, y es los inventarios agotados permanentemente que afectan el volumen de ventas y la satisfacción del cliente. Generando a largo plazo consecuencias directas sobre la rentabilidad de la compañía.

Sin importar por cuál de las anteriores estrategias opte una compañía, debe tener claro que la gestión de inventarios busca mantener siempre una calidad adecuada que logre altos niveles de competitividad y productividad (Krajewski y Ritzman, 1999), el manejo de los inventarios puede ser tanto la causa de éxito como la causa de fracaso de una compañía.

- **La Gestión de Distribución:** Encargada de abastecer los puntos de ventas o centros de distribución minoristas; su principal objetivo, situar el producto en el lugar adecuado y en el momento preciso. Para Chopra y Meindl (2007) es

elemental definir el diseño del canal, es decir dónde se planea vender el producto, tienda propia, almacenes de cadena, boutiques; ya que este determinara todos los estándares para que el cliente pueda acceder a los productos de forma ágil.

Una vez definido el esquema de distribución, es primordial plantear la estrategia de transporte adecuada a los requerimientos del cliente y del mercado, para esto Ballou (2004) plantea los siguientes elementos como puntos clave, en primer lugar definir el medio de transporte, que se adecue a los costos y los tiempos de entrega estimados por la compañía, segundo el tamaño y las frecuencias con que se realizaran los envíos a los distribuidores o directamente al cliente, como último punto expone el establecimiento de las rutas, determinadas por la ubicación de las plantas y las restricciones vehiculares que se puedan presentar al momento de entregar la carga.

- **El Servicio al Cliente:** Donde se fijan los niveles de satisfacción y se determina la respuesta del cliente ante el servicio o producto ofrecido. Así mismo se determinan las necesidades y requerimientos y se desarrollan herramientas que permiten conocer más a fondo las necesidades del cliente. Para Tschohl (1996) la importancia de este eslabón, es entender que no consiste simplemente en analizar lo relacionado con una venta ya realizada, si por el contrario con las ventas que se realizaran en el futuro, un cliente satisfecho es la oportunidad de una nueva venta; el servicio al cliente se convierte en la llave para la recordación de la marca.

Toda búsqueda de ventajas competitivas debe estar enfocada en el cliente, buscando realizar las acciones necesarias para que el cliente reciba la información adecuada, el producto deseado, en el lugar exacto, en un plazo de entrega mínimo, con la calidad esperada y con un servicio postventa eficaz y barato (Anaya, 2007). El cliente es la fuerza que mueve toda la cadena, el inicio de la cadena de suministros se define cuando el cliente demanda un producto.

2.4.5. FACTORES INFLUYENTES:

- **El Factor Humano:** Tiene la calidad del personal que intervendrá en cada eslabón, donde las actividades y decisiones tomadas desde el operario de maquinaria hasta el gerente general tendrán repercusión en cada uno de los eslabones de la cadena; sin olvidar, que esta calidad no la genera solo el trabajador con sus capacidades, sino también la empresa por medio de capacitaciones y condiciones de trabajo adecuadas. El factor humano es la base de la compañía, un staff inadecuado o insatisfecho generará consecuencias negativas en los procesos de desarrollo (Gattorna, 2006).
- **El Factor de Tecnología:** Es uno de los principales elementos para el ingreso a mercados globales, donde es primordial definir con claridad las estrategias para la adquisición del equipo adecuado; en el que el principal objetivo es el de agregar valor al producto o al servicio, y no por el contrario, generar costos innecesarios que deberán ser asumidos por el cliente final. No todas las empresas ni los mercados necesitarán el mismo nivel de tecnología para alcanzar el éxito (Levitt, 1983)

- **El Factor de Infraestructura:** Este dependiente del nivel de crecimiento de la compañía y el mercado. Factor que no se mide solo por la capacidad económica, sino por las necesidades de espacio y personal que requiere la compañía para cumplir y satisfacer las necesidades del cliente. Un factor cambiante, que si no se plantean las estrategias adecuadas para su desarrollo puede llegar a convertirse en problemas de almacenamiento, sobrecostos en transporte y retraso en entregas (Gattorna, 2006).

Para Said (2009), la tercerización es una estrategia que debe tomarse con calma; en primer lugar se debe realizar un análisis detallado del impacto tanto negativo como positivo que puede traer a cada una de las áreas el desarrollo de las tareas y actividades por parte de un tercero. Said argumenta que todos los procesos se pueden tercerizar, pero que se recomienda que las tareas vitales y estratégicas de la compañía no sean delegadas.

Las empresas que han logrado seleccionar las áreas adecuadas para su tercerización, han logrado conseguir beneficios como lo son disminución en costos, mejora en los servicios, estandarización de procesos, aumento en los niveles de calidad, disponibilidad de los recursos, innovación y la capacidad de poder enfocarse en los procesos claves de crecimiento en la empresa (Rodenés y Moncaleano, 2007); logrando de esta manera mejores prácticas y más clientes satisfechos.

2.4.6. PRINCIPIOS PARA LA GESTIÓN DE LA CADENA DE SUMINISTROS:

Andersen Consulting ha propuesto una lista de 7 principios para la gestión de la cadena de suministros, basados en la

experiencia de las iniciativas de mejora de la cadena de suministros en más de 100 empresas industriales, distribuidoras y detallistas.

- **Principio No. 1:** Segmente a sus clientes basado en las necesidades de servicio de los diferentes grupos y adapte la cadena de suministros para servir a estos mercados rentablemente.
- **Principio No. 2:** Adecúe la red de logística a los requerimientos de servicio y a la rentabilidad de los segmentos de clientes.
- **Principio No. 3:** Esté atento a las señales del mercado y alinee la planeación de la demanda en consecuencia con toda la cadena de suministro, asegurando pronósticos consistentes y la asignación óptima de los recursos.
- **Principio No. 4:** Busque diferenciar el producto lo más cerca posible del cliente.
- **Principio No. 5:** Maneje estratégicamente las fuentes de suministro.
- **Principio No. 6:** Desarrolle una estrategia tecnológica para toda la cadena de suministros.
- **Principio No. 7:** Adopte mediciones del desempeño para todos los canales. La implementación de estos principios permite balancear las necesidades de un excelente servicio a clientes con los requerimientos de rentabilidad y crecimiento; al determinar qué es lo que los clientes demandan y cómo se coordinan los esfuerzos en toda la cadena de suministros, se logran satisfacer estas demandas más rápido, a un mejor precio, de una forma más adecuada y óptima.

2.5. POLITICAS DE LOS PROCESOS

- **Recepción:** Es descargar el artículo entrante, ya sea por orden de compra, por devoluciones, entre otros. Y este sistema recibe mercadería y reparte la entrada de la compra en varias plataformas, para que en el proceso de acomodo se coloque la mercadería en un área adecuada.
- **Almacenamiento:** Al terminar el proceso de recepción, se podrá acomodar y distribuir la mercadería dentro del almacén con el cual se espera optimizar tiempo y espacio dentro del mismo.
- **Distribución:** Permite la asignación de mercadería, esta asignación consiste en generar tareas de picking dependiendo de cómo se encuentre el stock almacenado y los pedidos solicitados. Los despachos se ejecutarán mediante el tiempo real del inventario.

2.5.1. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS

- **Recepción de Mercadería:** El proceso inicia desde la programación de la cita indicada por el proveedor para la recepción de la mercadería luego pasa por el Control de Calidad hasta finalmente realizar la conformidad física y documentaria.

En primera instancia, se realiza la coordinación con 24 horas de anticipación la recepción de la mercadería de importación, notificando al área de Distribución (CD) la programación de recepción. En la recepción de la mercadería de importación se verifica la cantidad de bultos versus la documentación (OC, factura, PackingList y Guía de Remisión).

Documentos utilizados en el proceso de recepción:

- **Orden de Compra:** Es la orden de compra de la mercadería. Se imprime dentro del almacén y se compara con la mercadería física, para verificar que todo esté en orden.
- **Guía de aduana:** En caso de importaciones en contenedores (DUA).
- **Guía de remisión:** Documento de traslado de mercadería.
- **Factura:** Documento de compra de mercadería.

En caso de constatar alguna discrepancia como: roturas en el embalaje u otro signo se debe enviar las fotos y comunicar el incidente al proveedor en el momento en que se recibe la carga.

- **Control de Calidad:** Una vez terminada la recepción de la mercadería se procede a solicitar el servicio de Control de Calidad para verificar la conformidad del

producto con la Carta e informe de homologación. Posteriormente tomar una muestra militar para realizar las verificaciones y apertura de cajas y conteo a nivel superficial (10% del total de cajas), según los lineamientos establecidos por el Operador Logístico. Se realizarán pruebas visuales, funcionales y operativas.

El proceso de evaluación culmina con la emisión del Acta de Inspección indicando la aprobación o rechazo del lote. En caso se detectara alguna inconformidad se realiza la coordinación con el Proveedor para el levantamiento de las observaciones y será éste quien indique cómo proceder.

- **Acondicionamiento de la mercadería:** se refiere a los trabajos de etiquetado, termo sellado y codificación (número de lote, registro sanitario, entre otros). Luego se entrega a la Zona de Almacenamiento como inventario disponible una vez que Control de Calidad de su conformidad al lote.

2.6. Definición de Variables.

2.6.1. Variable Independiente: Optimizar los procesos de la cadena de suministros del almacén.

2.6.2. Variable Dependiente: La gestión logística.

III. HIPÓTESIS

3.1. Formulación de la Hipótesis.

La optimización de los procesos de la cadena de suministros del almacén incide en la gestión logística de la empresa Asociados Gadiel SRL.

3.2. Operacionalización de Variables.

VARIABLE	DEFINICION OPERACIONAL	INDICADORES
Variable Independiente: Optimizar los procesos de la cadena de suministros del almacén.	<ul style="list-style-type: none"> Es disminuir los procesos en la cadena de suministros que incluye desde el pedido original al proveedor hasta la entrega del producto y satisfacción del cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> Periodo promedio de inventarios
Variable Dependiente: La gestión logística.	<ul style="list-style-type: none"> Son los procesos naturales de las empresas bajo criterios de eficiencia, y esto requiere la planeación, organización, dirección y control de operaciones de abastecimiento, producción, y distribución. 	<ul style="list-style-type: none"> Rotación de inventarios.

IV. MATERIALES Y MÉTODOS

4.1. Tipo de Diseño de Investigación.

El diseño a utilizar será el no experimental, transversal y descriptivo. No experimental porque no se manipulan las variables ni sus dimensiones; transversal porque la recolección de datos se realizará en un momento determinado y descriptivo porque busca señalar detalladamente los hechos de las variables que estudiarán.

4.2. Material de Estudio.

4.2.1. Población.

Mi población de estudio son las empresas que se dedican a la comercialización y envasado de tintas de la ciudad de Trujillo.

4.2.2. Muestra.

La muestra es la empresa Asociados Gadiel SRL.

4.3. Técnicas, Procedimientos e Instrumentos.

4.3.1. Para Recolectar Datos.

- Encuesta.
- Observación de campo.

4.3.2. Para Procesar Datos.

Un cuadro de doble y simple entrada.

V. RESULTADOS.

5.1. RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS SOBRE LOS PROCESOS DE LA CADENA DE SUMINISTROS DE LA EMPRESA ASOCIADOS GADIEL SRL.

A continuación se presenta los resultados de los datos obtenidos durante el desarrollo de la investigación, la cual se llevó a cabo mediante encuestas y observaciones de campo.

CUADRO N° 1
CUANTIFICACIÓN DE LAS RESPUESTAS OBTENIDAS EN LAS ENCUESTAS

ENCUESTAS / RESPUESTAS	TABULACIÓN DE RESPUESTAS									
	PREGUNTA N°									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ENCUESTA N° 01	b	a	b	b	a	b	b	b	a	a
ENCUESTA N° 02	a	a	a	b	a	b	a	b	a	b
ENCUESTA N° 03	b	a	b	a	a	b	b	b	a	a
ENCUESTA N° 04	b	a	b	a	a	b	b	b	b	a
ENCUESTA N° 05	a	a	a	b	a	a	a	a	a	a
ENCUESTA N° 06	a	b	b	b	a	b	b	b	a	a
ENCUESTA N° 07	b	a	b	b	b	b	a	b	b	b
ENCUESTA N° 08	b	a	a	b	a	b	b	b	b	a
ENCUESTA N° 09	a	a	b	b	b	b	b	b	a	b
ENCUESTA N° 10	b	a	b	b	a	b	b	b	a	a

RESUMEN DE CUARDO N° 2

ENCUESTAS / RESPUESTAS	TABULACIÓN DE RESPUESTAS									
	PREGUNTA N°									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
A	4	9	3	2	8	1	3	1	7	7
B	6	1	7	8	2	9	7	9	3	3
TOTAL	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10

PORCENTAJES DE LAS RESPUESTAS CUADRO N°3

ENCUESTAS / RESPUESTAS	TABULACIÓN DE RESPUESTAS									
	PREGUNTA N°									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
A %	40	90	30	20	80	10	30	10	70	70
B %	60	10	70	80	20	90	70	90	30	30
TOTAL %	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Pregunta N° 1.- ¿Tiene Ud. definido los procesos de almacén de la empresa Asociados Gadiel SRL?

Respuesta	Porcentaje %
a) Sí	40
b) No	60

Pregunta N° 2.- ¿Realizan inventarios en la empresa donde laboras?

Respuesta	Porcentaje %
a) Sí	90
b) No	10

Pregunta N° 3.- ¿El almacén de la empresa Asociados Gadiel S.R.L. cuenta con una ubicación adecuada?

Respuesta	Porcentaje %
a) Sí	30
b) No	70

Pregunta N° 4.- ¿El almacén de la empresa Asociados Gadiel S.R.L. cuenta con alguna restricción de personal autorizado?

Respuesta	Porcentaje %
a) Sí	20
b) No	80

Pregunta N°5.- ¿Ud. Esta de acuerdo que se apliquen políticas internas del proceso de la cadena de suministros del almacén de la empresa Asociados Gadiel SRL?

Respuesta	Porcentaje %
a) Sí	80
b) No	20

Pregunta N° 6.- ¿Distribuyen productos del almacén solo cuando existe una guía o un documento interno por medio?

Respuesta	Porcentaje %
a) Sí	10
b) No	90

Pregunta N° 7.- ¿Cuentan con un procedimiento de devolución de productos y de garantías en la empresa Asociados Gadiel SRL?

Respuesta	Porcentaje %
a) Sí	30
b) No	70

Pregunta N° 8.- ¿Cuentan con una política interna de procedimiento de la cadena de suministros?

Respuesta	Porcentaje %
a) Sí	10
b) No	90

Pregunta N° 9.- ¿Tu ambiente laboral es adecuado?

Respuesta	Porcentaje %
a) Sí	70
b) No	30

Pregunta N° 10.- ¿Ud. tiene claro la misión y visión de la empresa donde laboras?

Respuesta	Porcentaje %
a) Sí	70
b) No	30

5.2. RESULTADOS DE LA OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS DE LA CADENA DE SUMINISTROS DEL ALMACÉN Y SU GESTIÓN LOGÍSTICA

Se realizó una encuesta y el resultado de las encuestas comprueba que la aplicación de las políticas internas de transparencia, optimizará los procesos de la cadena de suministros del almacén de la empresa Asociados Gadiel SRL, con el fin de mejorar la gestión logística de la empresa.

- ✓ Antes de la aplicación de las políticas internas de transparencia en los procesos de la cadena de suministros del almacén de la empresa Asociados Gadiel SRL.
- ✓ Después de la aplicación de las políticas internas de transparencia en los procesos de la cadena de suministros del almacén de la empresa Asociados Gadiel SRL.

VI. DISCUSIÓN.

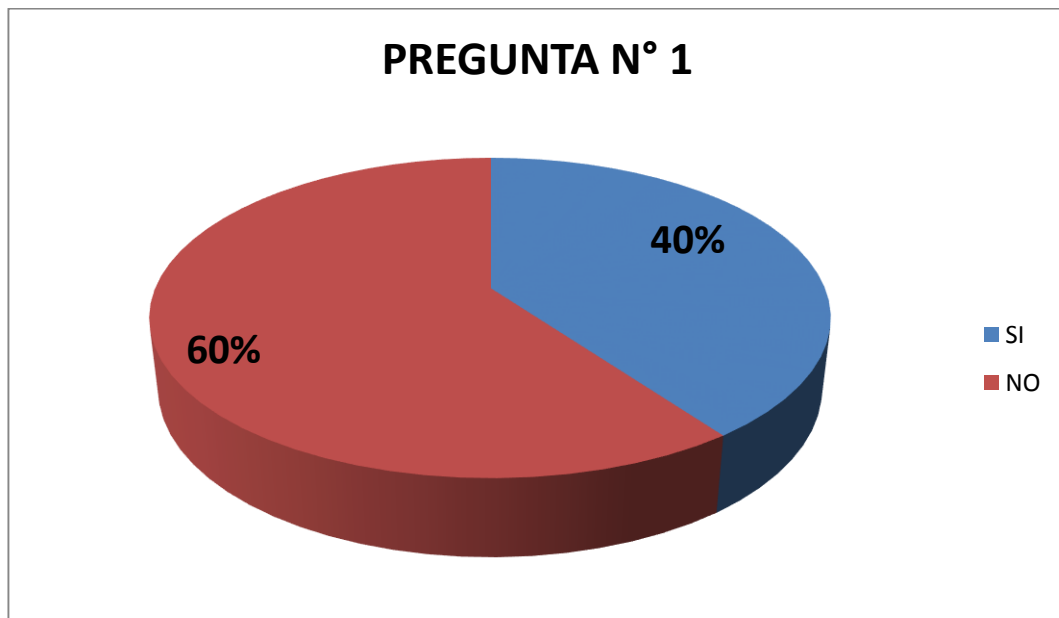
6.1. DISCUSIÓN DE LA ENCUESTA APLICADA

- ✓ De las encuestas realizadas se aprecia que en la actualidad la empresa Asociados Gadiel SRL, no cuenta con los procesos de la cadena de suministros, y por lo tanto no cuenta con una adecuada gestión logística.
- ✓ La encuesta revela, que los procesos de la cadena de suministros son confusos, así mismo es necesario, que se optimicen los procesos de la cadena de suministros del almacén con el fin de que exista una adecuada gestión logística en la empresa.
- ✓ Los encuestadores están de acuerdo con que se apliquen las políticas internas de transparencia para la mejora de la gestión logística de la empresa Asociados Gadiel SRL.
- ✓ El resultado de las encuestas comprueba, que la aplicación de las políticas internas de transparencia mejora la gestión logística de la empresa Asociados Gadiel SRL.

Pregunta N° 1.- ¿Tiene Ud. definido los procesos de almacén de la empresa Asociados Gadiel SRL?

Respuesta	Porcentaje %
a) Sí.	40
b) No.	60
Total General	100

GRAFICO N°2



Fuente: Resultados Cuadro N° 1

Elaboración propia.

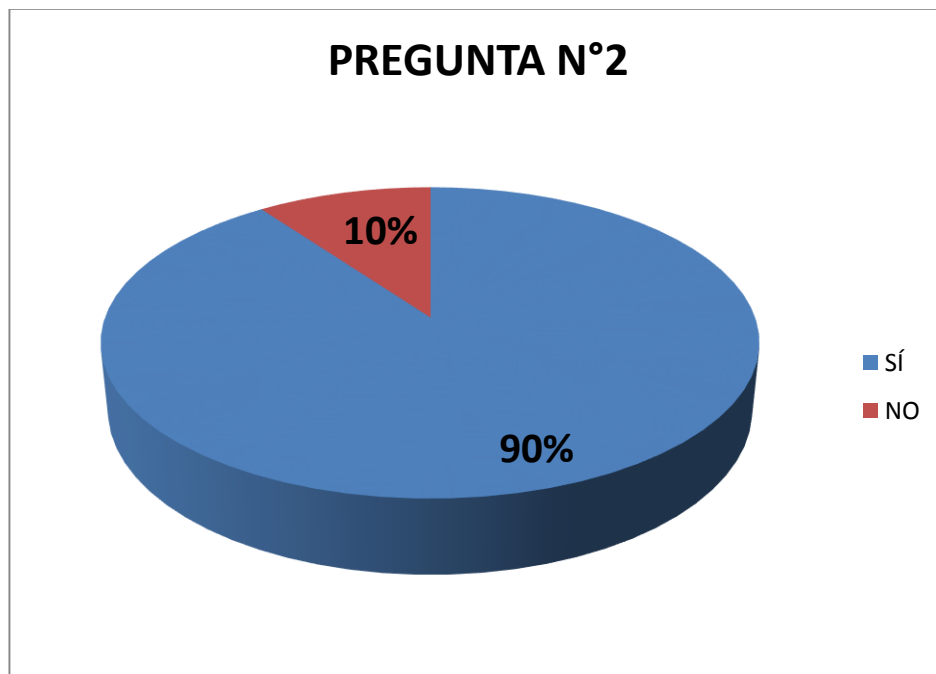
Discusión

El 60% de los encuestados afirman que actualmente no tienen definidos los procesos de almacén de la empresa Asociados Gadiel S.R.L.

Pregunta N° 2.- ¿Realizan inventarios en la empresa donde laboras?

Respuesta	Porcentaje %
a) Sí.	90
b) No.	10
Total General	100

GRAFICO N°3



Fuente: Resultados Cuadro N° 2

Elaboración propia.

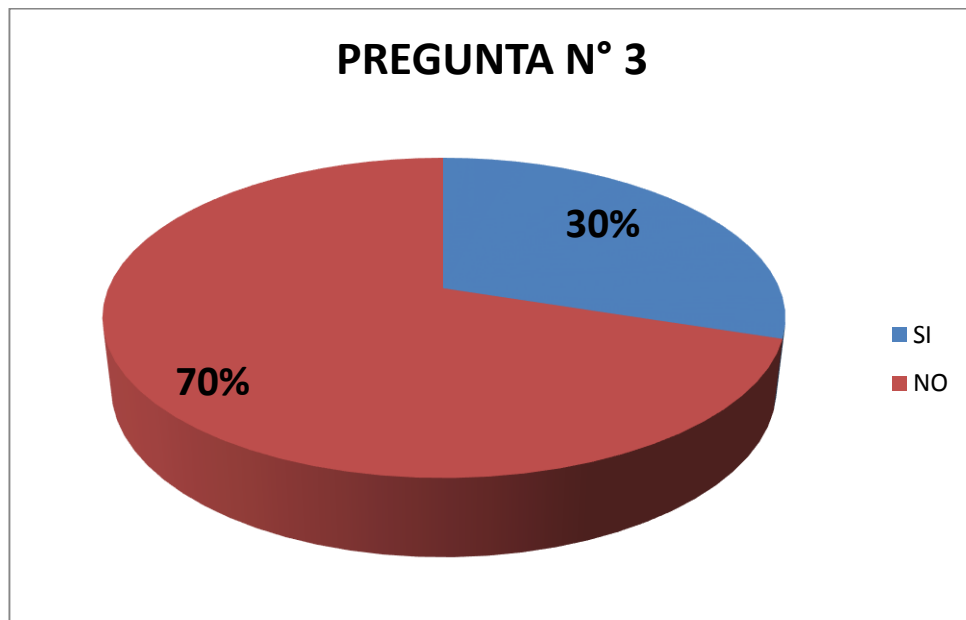
Discusión

Casi la totalidad de los encuestados coinciden en afirmar que si realizan inventarios en la empresa Asociados Gadiel S.R.L.

Pregunta N° 3.- ¿El almacén de la empresa Asociados Gadiel S.R.L. cuenta con una ubicación adecuada?

Respuesta	Porcentaje %
a) Sí.	30
b) No.	70
Total General	100

GRAFICO N°4



Fuente: Resultados Cuadro N° 3

Elaboración propia.

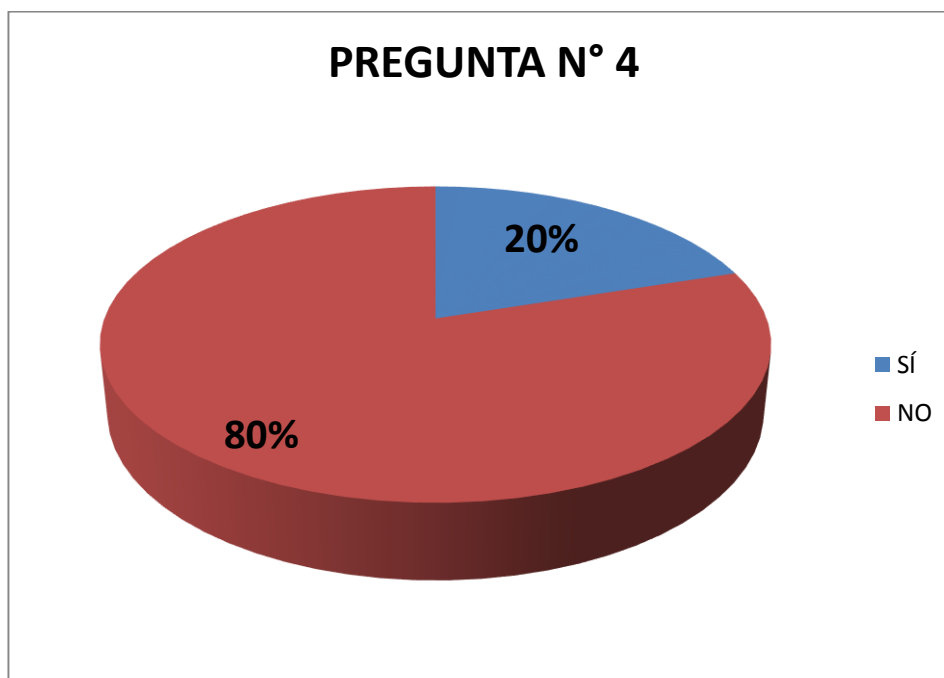
Discusión

El 70% de los encuestados coinciden en afirmar que el almacén de la empresa Asociados Gadiel S.R.L. no cuenta con una buena ubicación.

Pregunta N° 4.- ¿El almacén de la empresa Asociados Gadiel S.R.L. cuenta con alguna restricción de personal autorizado?

Respuesta	Porcentaje %
a) Sí.	20
b) No.	80
Total General	100

GRAFICO N°5



Fuente: Resultados Cuadro N° 4

Elaboración propia.

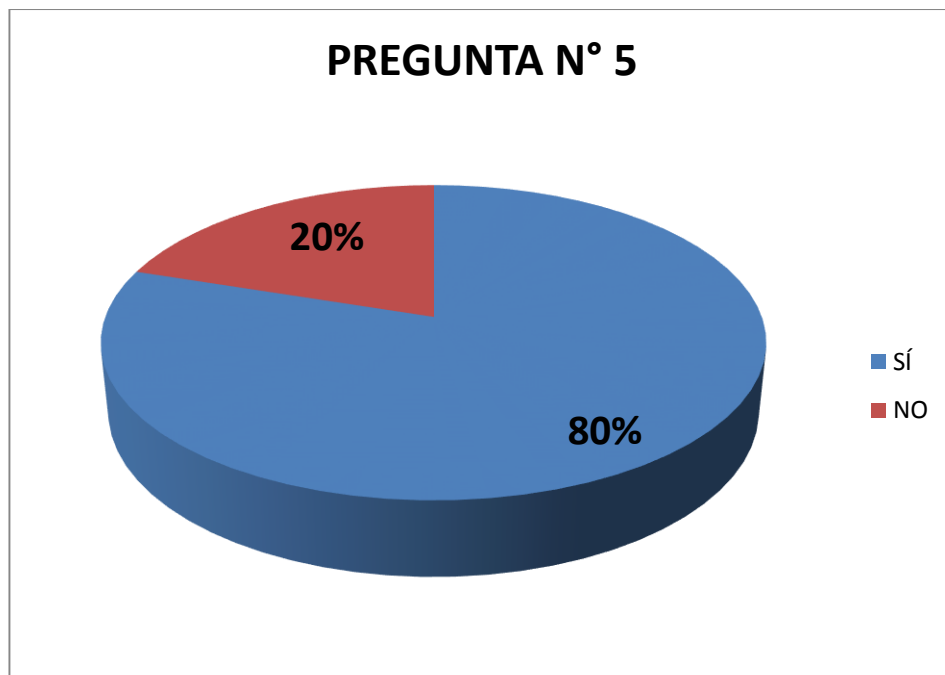
Discusión

El 80% de los encuestados coinciden en afirmar que el almacén de la empresa Asociados Gadiel S.R.L. no cuenta con una restricción de personal autorizado.

Pregunta N°5.- ¿Ud. Esta de acuerdo que se apliquen políticas internas del proceso de la cadena de suministros del almacén de la empresa Asociados Gadiel SRL?

Respuesta	Porcentaje %
a) Sí.	80
b) No.	20
Total General	100

GRAFICO N°6



Fuente: Resultados Cuadro N° 5

Elaboración propia.

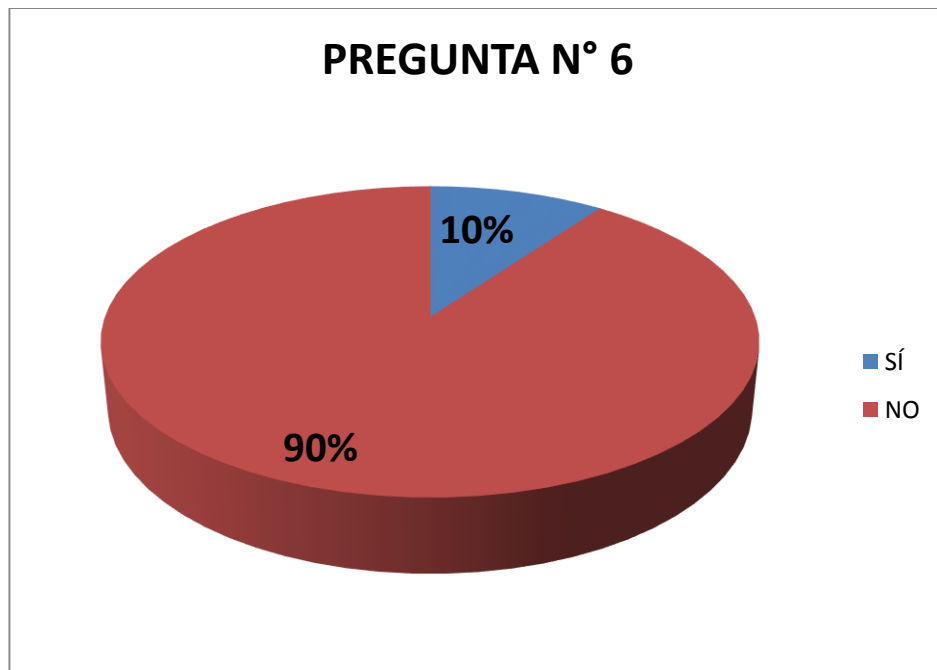
Discusión

El 80% de los encuestados coinciden en afirmar que están de acuerdo que se apliquen políticas internas del proceso de la cadena de suministros del almacén de la empresa Asociados Gadiel SRL.

Pregunta N° 6.- ¿Distribuyen productos del almacén solo cuando existe una guía o un documento interno por medio?

Respuesta	Porcentaje %
a) Sí.	10
b) No.	90
Total General	100

GRAFICO N°7



Fuente: Resultados Cuadro N° 6

Elaboración propia.

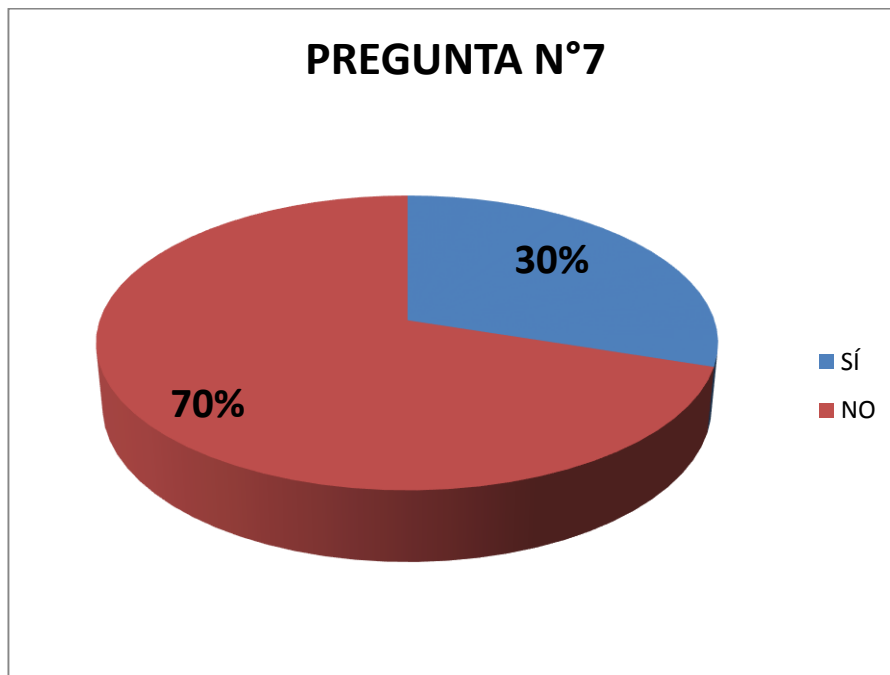
Discusión

Casi la totalidad de los encuestados coinciden en afirmar que no solo distribuyen productos del almacén cuando existe una guía o un documento interno de por medio sino que también lo hacen cuando no existe documento de venta.

Pregunta N° 7.- ¿Cuentan con un procedimiento de devolución de productos y de garantías en la empresa Asociados Gadiel SRL?

Respuesta	Porcentaje %
a) Sí.	30
b) No.	70
Total General	100

GRAFICO N°8



Fuente: Resultados Cuadro N° 7

Elaboración propia.

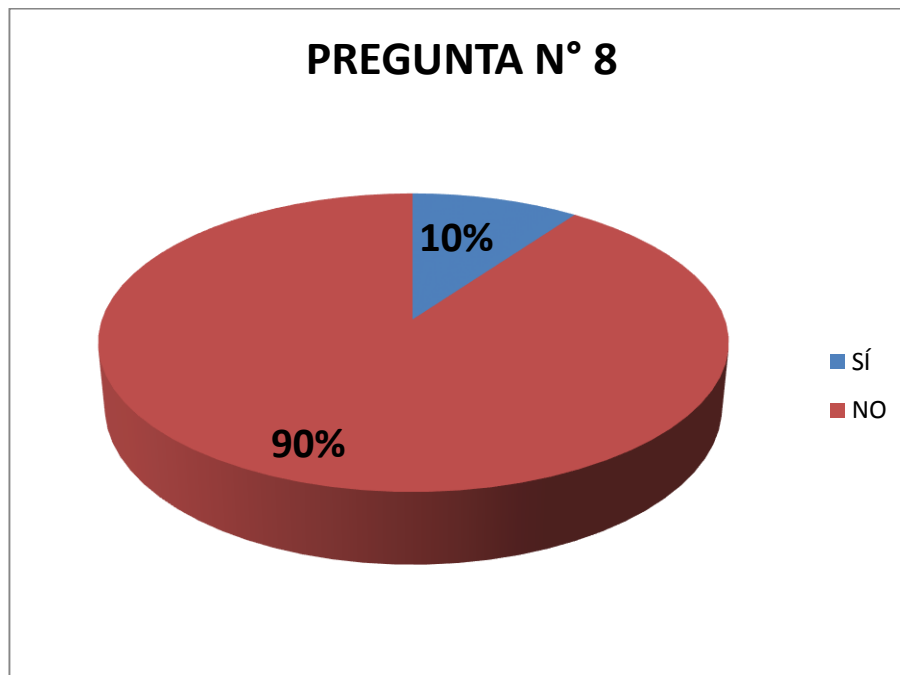
Discusión

El 70% de encuestados indican que la empresa Asociados Gadiel SRL no cuenta con un procedimiento de devolución de productos y de garantías.

Pregunta N° 8.- ¿Cuentan con una política interna de procedimiento de la cadena de suministros?

Respuesta	Porcentaje %
a) Sí.	10
b) No.	90
Total General	100

GRAFICO N°9



Fuente: Resultados Cuadro N° 8

Elaboración propia.

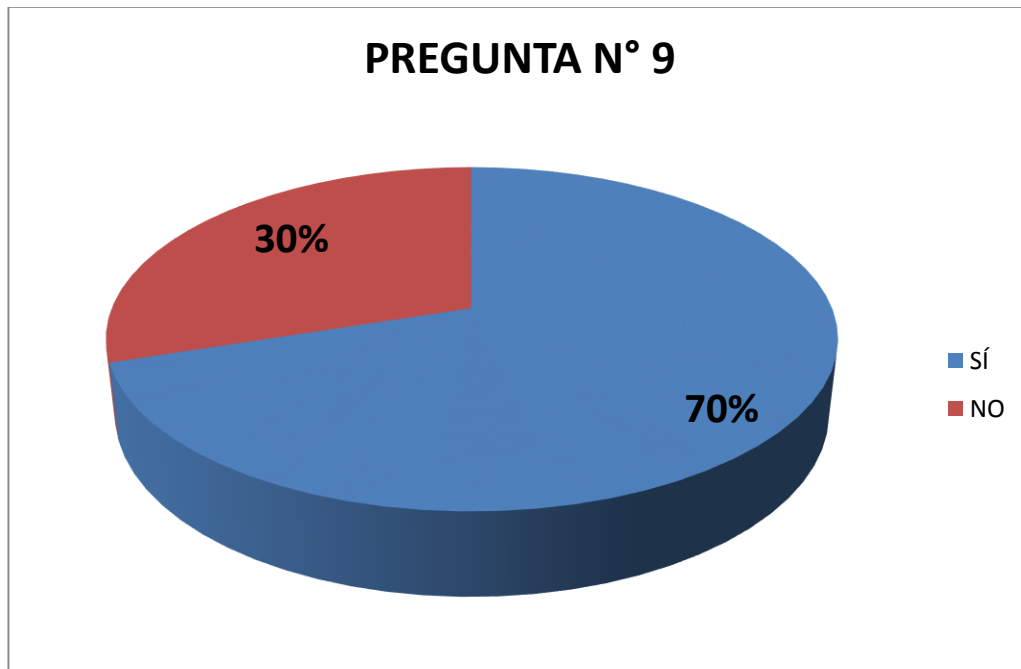
Discusión

Casi la totalidad de los encuestados coinciden en afirmar que la empresa Asociados Gadiel SRL no cuenta con un procedimiento de suministros.

Pregunta N° 9.- ¿Tu ambiente laboral es adecuado?

Respuesta	Porcentaje %
a) Sí.	70
b) No.	30
Total General	100

GRAFICO N°10



Fuente: Resultados Cuadro N° 9

Elaboración propia.

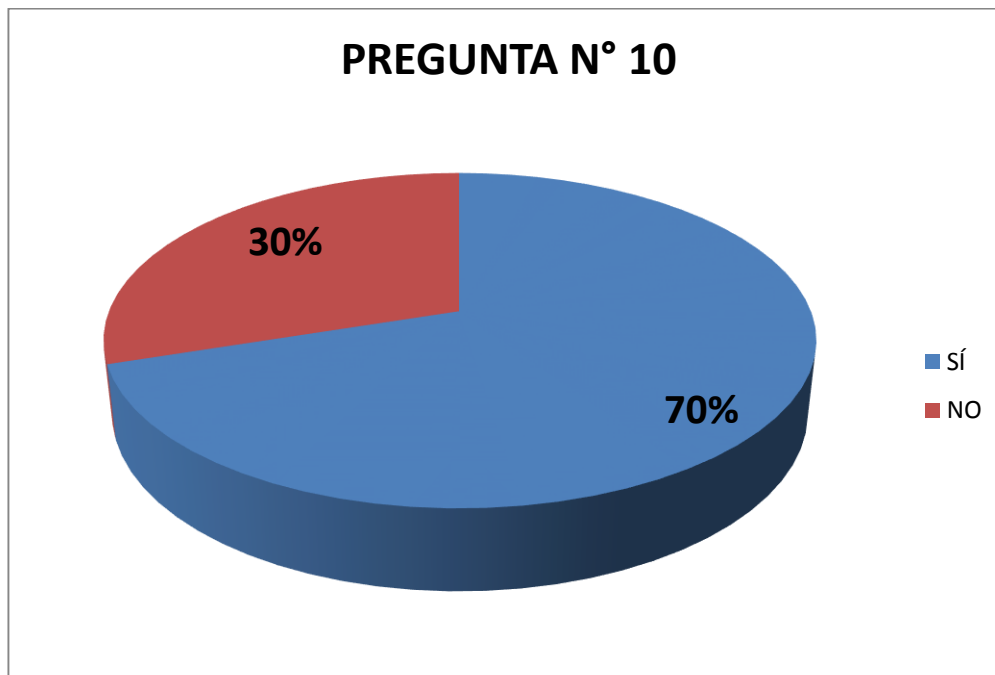
Discusión

El 70% de los encuestados coinciden en afirmar que su ambiente laboral es adecuado en la empresa Asociados Gadiel SRL.

Pregunta N° 10.- ¿Ud. tiene claro la misión y visión de la empresa donde laboras?

Respuesta	Porcentaje %
a) Sí.	70
b) No.	30
Total General	100

GRAFICO N°11



Fuente: Resultados Cuadro N° 10

Elaboración propia.

Discusión

El 70% de los encuestados coinciden en afirmar que tiene claro la misión y visión de la empresa Asociados Gadiel SRL.

6.2. DISCUSIÓN DE LA INCIDENCIA EN LA GESTIÓN LOGÍSTICA DE LA EMPRESA ASOCIADOS GADIEL SRL.

Los Resultados de las Discusiones son los Siguietes:

- ✓ La mayoría de los encuestados coinciden en estar de acuerdo de que el almacén de la empresa asociados Gadiel SRL no cuenta con una buena ubicación.

- ✓ Asimismo, la mayoría de los encuestados no conocen los procesos del almacén de la empresa Asociados Gadiel SRL.

- ✓ La mayoría de los encuestados están de acuerdo, de aplicar las políticas internas del proceso de la cadena de suministros y con ello se mejorará la gestión logística de la empresa Asociados Gadiel SRL.

CONCLUSIONES

1. Se concluye, que el almacén no cuenta con una ubicación adecuada de la empresa Asociados Gadiel SRL.
2. Se determinó, que no existe una optimización de los procesos de la cadena de suministros al almacén en la empresa Asociados Gadiel SRL.
3. Se evaluó los procesos de la cadena de suministros del almacén y se concluyó que no cuentan con políticas internas de procesos de la cadena de suministros del almacén y se concluye que la empresa Asociados Gadiel SRL no cuenta con una gestión logística adecuada.

RECOMENDACIONES.

1. La empresa Asociados Gadiel SRL, debe contar con una buena ubicación estratégica de su almacén considerando, que es un área relevante de la empresa.
2. Se recomienda que la empresa Asociados Gadiel SRL, optimice los procesos de la cadena de suministros al almacén lo cual incide en la gestión logística de la empresa.
3. La empresa Asociados Gadiel SRL tiene que aplicar las políticas internas de los procesos de la cadena de suministros del almacén con el fin de mejorar la gestión logística de la empresa Asociados Gadiel SRL.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. TEXTUALES

- A. Agua, N. (2015). Análisis y diseño de un plan estratégico basado en la norma ISO 9001 que permita mejorar la gestión de calidad del servicio al cliente de la empresa SERVICIOS E IMPORTACIONES ALVARADO S.A. “SEIMALSA” en la ciudad de Guayaquil. (Tesis presentada como requisito para optar por el Título de Ingeniero Comercial). Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.
- B. Anaya J. (2007). Logística Integral, la gestión operativa de la empresa. Madrid, España.
- C. Ballou R. (2004). Logística Administración de las cadenas de suministro. Quinta Edición. México.
- D. Calderón, G. y Cornetero, A. (2014). Evaluación de la gestión logística y su influencia en la determinación del costo de ventas de la empresa DISTRIBUCIONES NAYLAMPS.R.L. ubicada en la ciudad de Chiclayo en el año 2013. (Tesis para optar el Título de Contador Público). Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo, Chiclayo, Perú.
- E. Casas I. y Saliente R. (2013). Análisis estratégico del grupo Inditex. Universidad de Zaragoza, España.
- F. De, A. y Dovale, P. (2008). Optimización de los procesos de almacenamiento: diseño de un sistema de gestión y control de inventarios para la empresa ECA LTDA. (Trabajo de grado para optar el título de Administrador Industrial). Universidad De Cartagena, Cartagena, Colombia.
- G. Ferrín A. (2003). Gestión de stocks. Fundación Confemetal, España.
- H. Francisco, L. (2014). Análisis y propuestas de mejora de sistema de gestión de almacenes de un operador logístico. (Tesis para

optar el Grado de Magister en Ingeniería Industrial con Mención en Gestión de Operaciones). Pontificia Universidad Católica Del Perú, San Miguel, Perú.

- I. Gutiérrez G. (1998). Logística y distribución física: evolución, situación actual, análisis comparativo y tendencias. Primera edición. Madrid.
- J. León M. (2003). Tesis “Centros logísticos en un entorno ERP: un estudio de caso”. Pontificia Universidad Católica Del Perú, Lima, Perú.
- K. Mauleón M. (2003). Preparación de pedidos. Sistemas de almacenaje y picking. Madrid, España.
- L. Moreno, E. (2009). Propuesta de mejora de operación de un sistema de gestión de almacenes en un operador logístico. (Tesis para optar el Título de Ingeniero Industrial). Pontificia Universidad Católica Del Perú, Lima, Perú.
- M. Ramírez, J. y López, C. (2014). Diseño de una metodología de evaluación que mejore los flujos de materiales e información en los procesos logísticos de almacenamiento y despacho de una empresa del sector salud. (Proyecto de grado para optar por el Título de Ingeniero Industrial). Universidad Autónoma De Occidente, Santiago de Cali, Colombia.
- N. Sabría M. (2012). La cadena de suministro. Universidad de Buenos Aires, Argentina.
- O. Solís J. (2005). Manual de Logística industrial. Pontificia Universidad Católica Del Perú, Lima, Perú.
- P. Trejos N. (2004), Alexander. Gestión logística. Stock, Almacenes y Bodegas, Bogotá.

2. VIRTUALES

- Soto Meja S. y Gutierrez Peralta J. (2008); Desarrollo e implementación de un modelo de gestión para el área logística de una empresa manufacturera de productos de plásticos: FIDDOPLAST S.A. Recuperado el 11 de octubre del 2016.
<http://cybertesis.urp.edu.pe/handle/urp/191>
- Correa, E (2006). Gestión de compras y aprovisionamiento para la competitividad empresarial. Gestipolis. Recuperado el 7 de octubre del 2016.
<http://www.gestipolis.com/canales7/mkt/gestion.htm>
- Colmenares, L. (2009). Conteo cíclico y exactitud de inventarios. Recuperado el 15 de octubre del 2016.
<http://prof.usb.ve/nbaquero/USB/gestión%Inventarios.pdf>
- Silva, A. (2006). Tesis logística del almacenamiento. Recuperado el 30 de octubre del 2016.
www.tauniversity.org/tesis/Tesis_Alvaro_Silva_2.doc

ANEXOS

FORMATO DE ENCUESTA

CARGO: _____

AREA: _____

INSTRUCCIONES: Marque con una "X" la alternativa que considere correcta a las preguntas establecidas según su criterio a cerca de la empresa en donde labora.

1. ¿Tiene Ud. definido los procesos de almacén de la empresa Asociados Gadiel SRL?
 - a) Sí.
 - b) No.

2. ¿Realizan inventarios en la empresa donde laboras?
 - a) Sí.
 - b) No.

3. ¿El almacén de la empresa Asociados Gadiel S.R.L. cuenta con una ubicación adecuada?
 - a) Sí.
 - b) No.

4. ¿El almacén de la empresa Asociados Gadiel S.R.L. cuenta con alguna restricción de personal autorizado?
 - a) Sí.
 - b) No.

5. ¿Ud. Esta de acuerdo que se apliquen políticas internas del proceso de la cadena de suministros del almacén de la empresa Asociados Gadiel SRL?
 - a) Sí.
 - b) No.

6. ¿Distribuyen productos del almacén solo cuando existe una guía o un documento interno por medio?
 - a) Sí.
 - b) No.

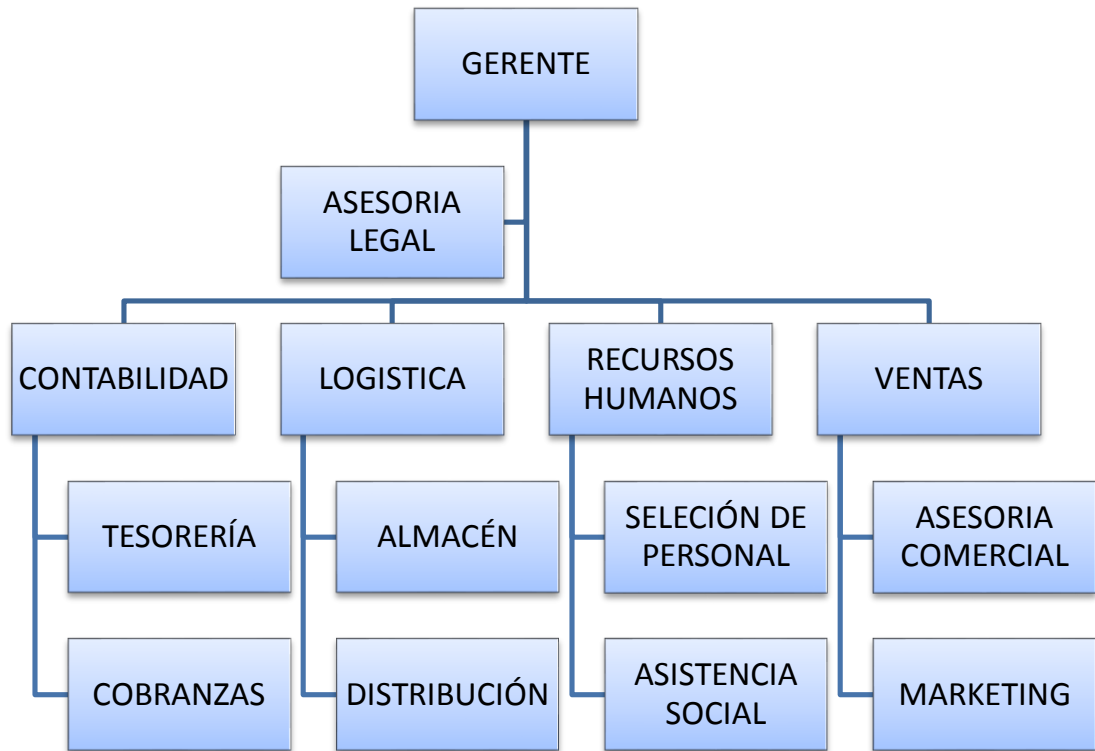
7. ¿Cuentan con un procedimiento de devolución de productos y de garantías en la empresa Asociados Gadiel SRL?
 - a) Sí.
 - b) No.

8. ¿Cuentan con una política interna de procedimiento de la cadena de suministros?
 - a) Sí.
 - b) No.

9. ¿Tu ambiente laboral es adecuado?
 - a) Sí.
 - b) No.

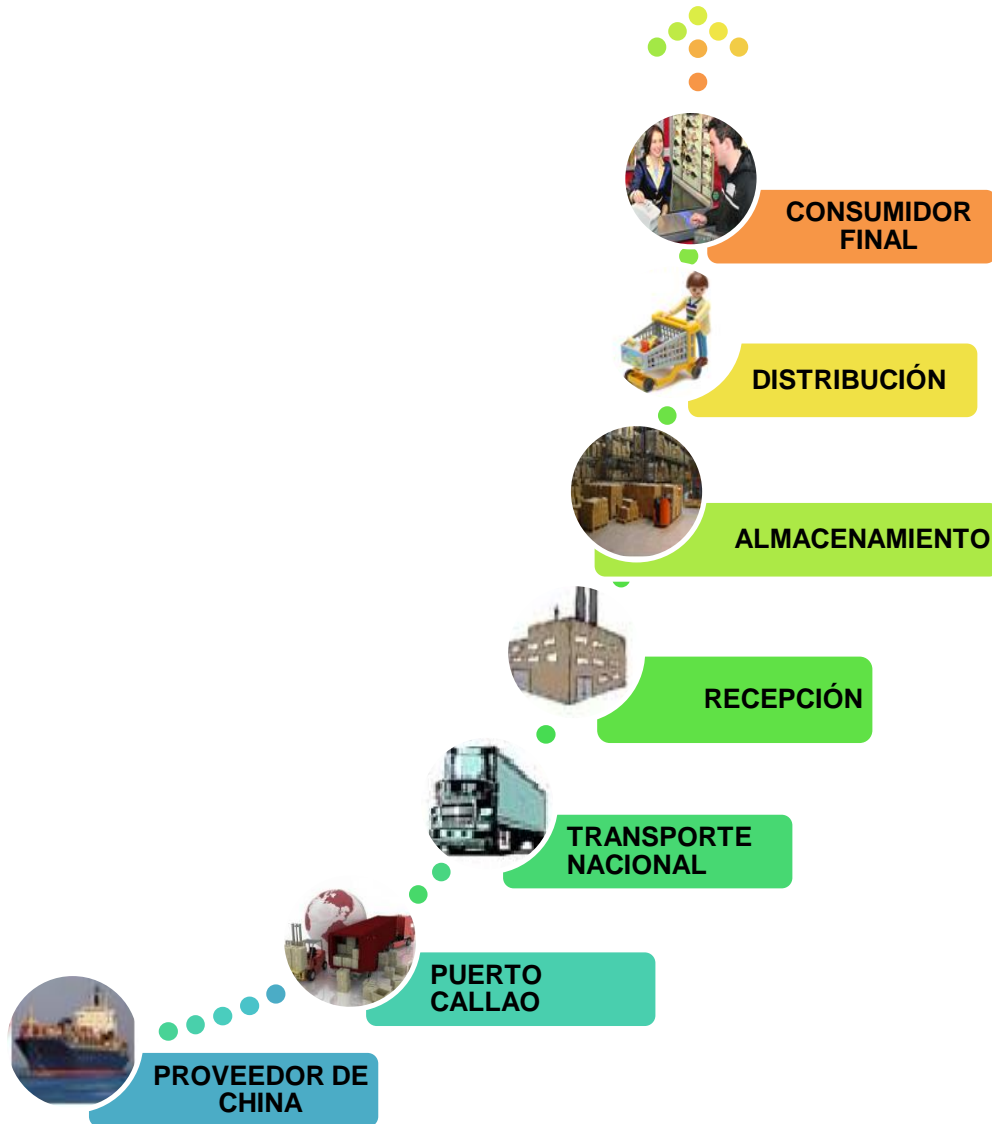
10. ¿Ud. tiene claro la misión y visión de la empresa donde laboras?
 - a) Sí.
 - b) No.

ORGANIGRAMA:

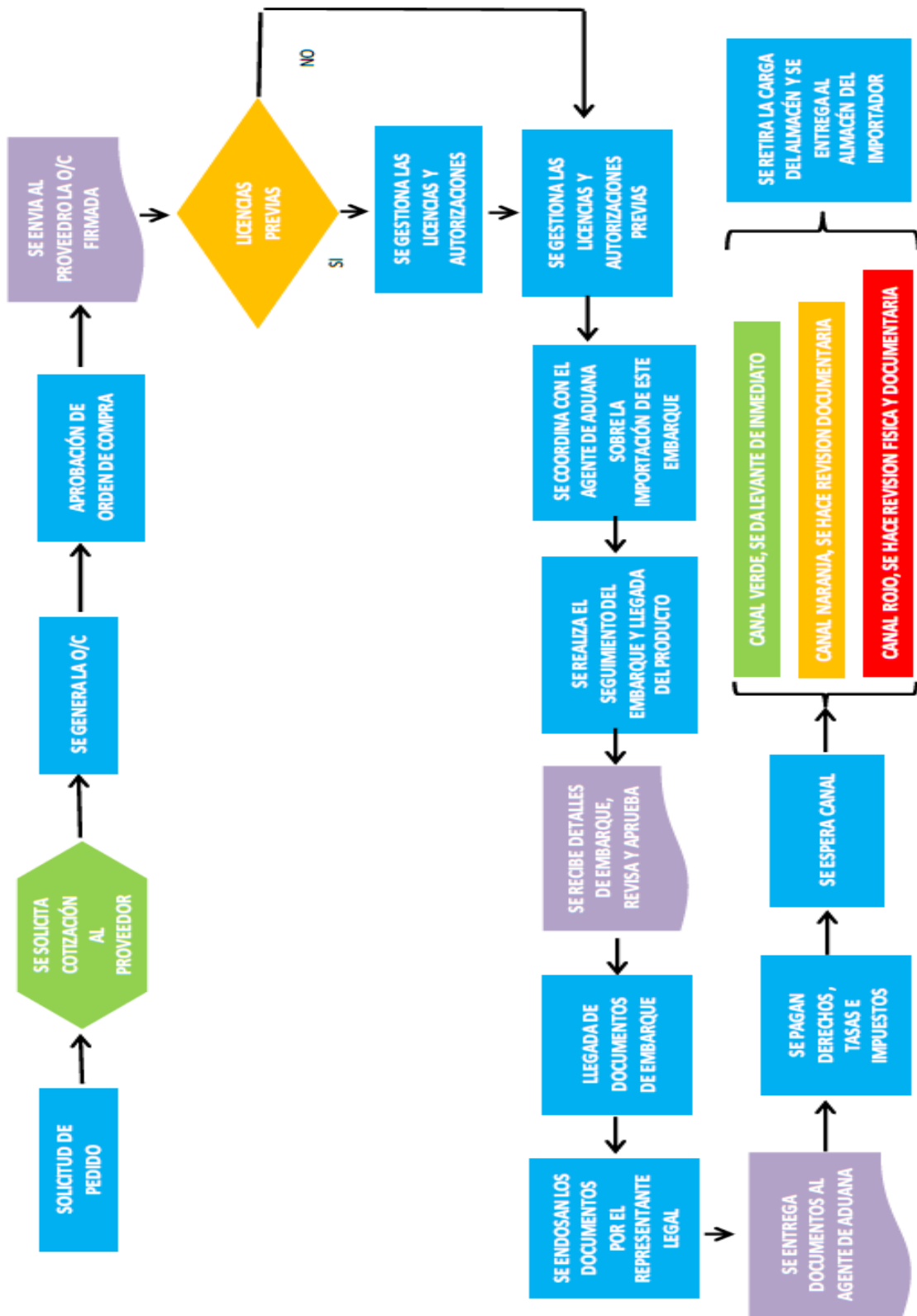


CASO PRÁCTICO:

La empresa Asociados Gadiel SRL no cuenta con un manual de procesos de la cadena de suministros por ello se creó un gráfico según las operaciones que realiza la empresa.



FLUJOGRAMA DE IMPORTACIÓN:



**EL ESTADO FINANCIERO DE DOS PERIODOS EL AÑO 2015 Y 2016,
DE LA EMPRESA ASOCIADOS GADIEL SRL**

**ASOCIADOS GADIEL SRL
ESTADO DE RESULTADO
ANALISIS HORIZONTAL
(Expresado en nuevos soles)**

	<u>31/12/16</u>	<u>31/12/15</u>	<u>DIFERENCIA</u>	<u>VARIACIÓN</u>
VENTAS NETAS	268000	255000	13000	5%
COSTO DE VENTAS	171520	165750	5770	3%
UTILIDAD BRUTA	96480	89250	7230	7%
GASTOS DE ADMINISTRACIÓN	12352	11500	852	7%
GASTOS DE VENTAS	35100	34500	600	2%
GASTOS FINANCIEROS	1026	1026	0	0%
UTILIDAD DEL EJERCICIO	48002	42224	5778	12%

AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016



FIRMA DEL CONTADOR PUBLICO
COLEGIADO



FIRMA DEL GERENTE

RATIOS DE GESTIÓN DE LA ACTIVIDAD:

PERIODO DEL 2015

ROTACION DE INVENTARIOS	=	$\frac{165750}{53670}$	=	3.09 VECES.
-------------------------	---	------------------------	---	-------------

PERIODO PROMEDIO DE INVENTARIOS	=	$\frac{53670}{165750/30}$	=	10 DIAS.
---------------------------------	---	---------------------------	---	----------

PERIODO DEL 2016

ROTACION DE INVENTARIOS	=	$\frac{171520}{54212}$	=	3.16 VECES.
-------------------------	---	------------------------	---	-------------

PERIODO PROMEDIO DE INVENTARIOS	=	$\frac{54212}{171520/30}$	=	9 DIAS.
---------------------------------	---	---------------------------	---	---------

INTERPRETACIÓN:

PERIODO DEL 2015

Rotación de inventarios: Se interpreta que la mercadería 3.09 veces o se repone en el año del 2015.

Periodo promedio de inventarios: Se interpreta que en 10 días demora la mercadería en salir del almacén en el año del 2015.

PERIODO DEL 2016

Rotación de inventarios: Se interpreta que la mercadería 3.16 veces o se repone en el año del 2016.

Periodo promedio de inventarios: Se interpreta que en 9 días demora la mercadería en salir del almacén en el año del 2016.