

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ESTUDIOS DE CONTABILIDAD



Gestión logística y control de inventarios en la empresa Trujillo
Investment S.A. – Huaraz, ejercicio 2021

Tesis para obtener el título profesional de Contadora Pública

Autora:

Bach. Adrianzen Solis, Fransheska Solangee

Asesor:

Dr. Medrano Acuña, Walter

Código ORCID 0000-0003-2650

Huaraz – Perú

2022

ÍNDICE

	Pág.
Índice general	i
Índice de tablas	ii
Índice de figuras	iv
Palabras clave	vi
Título	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
Introducción	1
Metodología	23
Resultados	25
Análisis y Discusión	45
Conclusiones	52
Recomendaciones	55
Referencias Bibliográficas	57
Anexos	61

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 : Los directivos implementan políticas adecuadas para administrar el volumen de compras de mercaderías.	34
Tabla 2 : Los directivos implementan políticas para garantizar saldos mínimos de almacén.	35
Tabla 3 : Los directivos implementan lineamientos para garantizar procesos razonables de rotación de inventarios.	36
Tabla 4 : Los directivos administran racionalmente la duración de inventarios para atender las demandas diarias.	37
Tabla 5 : Los directivos promueven la verificación de la exactitud de la cantidad de inventarios.	38
Tabla 6 : Los directivos de la empresa implementan políticas para analizar oportunamente el costo de los inventarios.	39
Tabla 7 : Los directivos de la empresa implementan políticas para determinar objetivamente el costo de ventas de los inventarios.	40
Tabla 8 : Los directivos de la empresa promueven la optimización de los gastos de operación de inventarios.	41
Tabla 9 : Los responsables de logística y partes relacionadas realizan entregas de inventarios a los clientes en forma completa.	42
Tabla 10 : Los responsables de logística y partes relacionadas entregan inventarios a los clientes en forma oportuna.	43
Tabla 11 : Para garantizar el nivel de satisfacción de los clientes la empresa prioriza la calidad de los productos y los tiempos de entrega.	44
Tabla 12 : Los directivos de la empresa evalúan las condiciones operativas de los proveedores a fin de contar con mercadería para atender los pedidos oportunamente.	45
Tabla 13 : La empresa define los tiempos de reabastecimiento de inventarios a fin de evitar el déficit de almacén.	46
Tabla 14 : Los directivos identifican la frecuencia con la que los clientes solicitan determinados productos.	47
Tabla 15 : Los directivos de la empresa promueven la formulación de presupuestos de compra y venta de inventario para atender los requerimientos de los clientes.	48
Tabla 16 : La empresa utiliza herramientas de gestión para controlar las cantidades de mercancías existentes en el almacén.	49
Tabla 17 : Los directivos aplican lineamientos para verificar las entradas y salidas de inventarios a fin de controlar su movimiento.	50
Tabla 18 : La empresa cuenta con softwares de inventarios para conocer en tiempo real del movimiento de las mercancías.	51
Tabla 19 : La empresa mantiene registros continuos de cada artículo	52

para verificar permanentemente las mercancías disponibles y las que están próximas agotarse.

Tabla 20 : Los directivos implementan procedimientos para administrar eficientemente los procesos de inventariado. 53

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 : Los directivos implementan políticas adecuadas para administrar el volumen de compras de mercaderías.	34
Figura 2 : Los directivos implementan políticas para garantizar saldos mínimos de almacén.	35
Figura 3 : Los directivos implementan lineamientos para garantizar procesos razonables de rotación de inventarios.	36
Figura 4 : Los directivos administran racionalmente la duración de inventarios para atender las demandas diarias.	37
Figura 5 : Los directivos promueven la verificación de la exactitud de la cantidad de inventarios.	38
Figura 6 : Los directivos de la empresa implementan políticas para analizar oportunamente el costo de los inventarios.	39
Figura 7 : Los directivos de la empresa implementan políticas para determinar objetivamente el costo de ventas de los inventarios.	40
Figura 8 : Los directivos de la empresa promueven la optimización de los gastos de operación de inventarios.	41
Figura 9 : Los responsables de logística y partes relacionadas realizan entregas de inventarios a los clientes en forma completa.	42
Figura 10 : Los responsables de logística y partes relacionadas entregan inventarios a los clientes en forma oportuna.	43
Figura 11 : Para garantizar el nivel de satisfacción de los clientes la empresa prioriza la calidad de los productos y los tiempos de entrega.	44
Figura 12 : Los directivos de la empresa evalúan las condiciones operativas de los proveedores a fin de contar con mercadería para atender los pedidos oportunamente.	45
Figura 13 : La empresa define los tiempos de reabastecimiento de inventarios a fin de evitar el déficit de almacén.	46
Figura 14 : Los directivos identifican la frecuencia con la que los clientes solicitan determinados productos.	47
Figura 15 : Los directivos de la empresa promueven la formulación de presupuestos de compra y venta de inventario para atender los requerimientos de los clientes.	48
Figura 16 : La empresa utiliza herramientas de gestión para controlar las cantidades de mercancías existentes en el almacén.	49
Figura 17 : Los directivos aplican lineamientos para verificar las entradas y salidas de inventarios a fin de controlar su movimiento.	50
Figura 18 : La empresa cuenta con softwares de inventarios para conocer en tiempo real del movimiento de las mercancías.	51

- Figura 19 : La empresa mantiene registros continuos de cada artículo para verificar permanentemente las mercancías disponibles y las que están próximas agotarse. 52
- Figura 20 : Los directivos implementan procedimientos para administrar eficientemente los procesos de inventariado. 53

Palabras clave: gestión, logística, control e inventarios.

Keywords: Management, logistics, control, and inventories.

Línea de investigación:

Área	Ciencias sociales
Sub área	Economía y negocios
Disciplina	Economía
Línea de investigación	Gestión económica financiera

Título:

**GESTIÓN LOGÍSTICA Y CONTROL DE INVENTARIOS EN LA EMPRESA
TRUJILLO INVESTMENT S.A. – HUARAZ, EJERCICIO 2021.**

Resumen

El objetivo de la presente investigación fue, determinar que la gestión logística influye en el control de inventarios de la empresa Trujillo Investment S.A. – Huaraz, ejercicio 2021. El estudio fue descriptivo, de diseño no experimental y transversal.

La técnica fue la encuesta y su instrumento el cuestionario. La población se conformó con 18 trabajadores, la muestra fue convencional y se constituyó con directivos, funcionarios y técnicos conocedores del tema, las mismas que constituyen las unidades de análisis.

Los resultados corroboran que la gestión logística influye en el control de inventarios de la empresa Trujillo Investment S.A.; siendo necesario mejorar procesos, ya que el 44% de los encuestados expresó estar totalmente insatisfecho que los directivos implementan políticas para administrar volúmenes de compra de mercaderías; el 50% consideró estar totalmente insatisfecho que los directivos implementan lineamientos para garantizar procesos de rotación de inventarios; el 44% dijo estar totalmente insatisfecho que los directivos promueven la optimización de gastos de operación de inventarios; el 56% respondió estar totalmente insatisfecho que la empresa define tiempos de reabastecimiento de inventarios a fin de evitar el déficit de almacén; y el 50% expresó estar totalmente insatisfecho que los directivos implementan procedimientos para administrar los procesos de inventariado.

Abstract

The objective of the present investigation was to determine that logistics management influences the inventory control of the company Trujillo Investment S.A. – Huaraz, financial year 2021. The study was descriptive, with a non-experimental and cross-sectional design.

The technique was the survey and its instrument the questionnaire. The population was made up of 18 workers, the sample was conventional and was made up of managers, officials, and technicians familiar with the subject, the same ones that constitute the analysis units.

The results corroborate that logistics management influences the inventory control of the company Trujillo Investment S.A.; being necessary to improve processes, since 44% of those surveyed expressed being totally dissatisfied that managers implement policies to manage volumes of merchandise purchases; 50% considered that they were totally dissatisfied that managers implement guidelines to guarantee inventory rotation processes; 44% said they were totally dissatisfied that managers promote the optimization of inventory operating expenses; 56% responded that they were totally dissatisfied that the company defines inventory replenishment times in order to avoid a warehouse deficit; and 50% expressed being totally dissatisfied that managers implement procedures to manage inventory processes.

I. Introducción

1.1 Antecedentes y fundamentación científica

Molina (2017) en su tesis titulada “Planificación e implementación de un modelo logístico para optimizar la distribución de productos publicitarios en la empresa letreros universales S.A.”, concluye que la no planificación adecuada en la compra de materias primas ni de las rutas de transporte para los bienes que la empresa comercializa, sirviendo al cliente en la entrega de los mismos, afectan en gran manera el flujo de proceso productivo de la empresa, asimismo se detallaron los procesos relacionados con la logística de entrada y de salida a través de la medición de los mismos con indicadores de gestión económicos para mejorar la productividad, alcanzando la inversión en esta alternativa; los directivos de la empresa realicen auditorías operativas de manera periódica, con el objeto de precisar las causas y consecuencias que están generando problemas en el proceso productivo para la construcción de productos publicitarios, para lo cual es necesario que se evalúen las actividades principales de la cadena de valor.

Reyes (2017) en su tesis titulada “La gestión logística de inventarios en la empresa Calmetal S.A.”, concluye que mantiene falencias en el área logística, debido a que la mercadería adquirida tardan en percharla de acuerdo a su fecha de caducidad, orden de ítems, donde existe varios ítems que se mantienen por mucho tiempo en bodega, donde la falta de comunicación organizacional entre las áreas relacionadas no poseen cámaras de seguridad en el área de bodega donde se almacena toda la mercancía y guardan los vehículos y camiones; asimismo, mantener constante control contable mensualmente de las adquisiciones y productos que son más vendidos y que los encargados de bodega clasifiquen correctamente cada uno de los ítems de la mercadería almacenada que posee la empresa, también realizar reuniones frecuentemente con el departamento de bodega y ventas para que emitan informes sobre el movimiento de la cuenta inventarios.

De La Rosa y Davole (2017) en su tesis titulada “Optimización de los procesos de almacenamiento: diseño de un sistema de gestión y control de inventarios para la empresa Eca Ltda.”, concluye que el presente trabajo de grado se analizó la situación actual del almacén de la empresa, con el fin de proponer mejoras para aspectos tales como la recepción, almacenamiento y entrega de materiales; además, el diagnóstico realizado en el área de almacén de la empresa, se efectuó con el fin de identificar los aspectos en donde se presentan deficiencias y posteriormente proponer un plan de mejoras que permita la optimización de los procesos de almacenamiento; en cuanto al manejo de indicadores de gestión, la empresa no cuenta con un sistema que permita la medición de factores críticos, que observe la situación y las tendencias de cambios generadas con respecto a los objetivos y metas esperadas.

Capriles (2019) en su tesis denominada “Propuesta de un sistema de control de inventario de stock de seguridad para mejorar la gestión de compras de materia prima, repuestos e insumos de la empresa Balgres C.A.”, concluye que en la práctica del periodo de pasantías, se evidenció la necesidad de elaborar una propuesta para mejorar la gestión de compras de materia prima, repuestos e insumos, durante la estadía en esta compañía se formuló una propuesta para las activaciones del módulo que constituya el software administrativo que posee la empresa, con la finalidad de utilizar el modelo de control de inventario; stock de seguridad que facilita el sistema y con ello mantener un registro más estricto de las entradas y salidas de los productos, con la finalidad de evitar un stock cero y con ello un paro en la producción; asimismo, es de vital importancia que las empresas mantengan un nivel óptimo en sus inventarios, ya que la actual situación en la que se encuentra el país en relación al control cambiario, ayuda al carecimiento de productos, insumos, materiales y repuestos, por lo que deben tomar medidas desesperadas, sustituyendo su materia prima por otra alternativa más factible.

Gómez (2017) en su tesis denominada “Propuesta de un modelo de gestión logística de abastecimiento internacional en las empresas grandes e importadoras de materia prima caso Manizales”, concluye que la inserción en el mercado global de las empresas grandes de Manizales es debido a la constante búsqueda de nuevos mercados e iniciativa propia de estas empresas, tratando de buscar la mejor forma de hacerse competitivos tanto a nivel nacional como internacional; así mismo las empresas Manizaleñas deberían formar coaliciones y aumentar la cooperación entre ellas para reducir el costo del transporte internacional al negociar como bloque con las navieras los fletes por cantidad de materia prima transportada desde países de origen en común.

Hurtado (2018) en su tesis denominada “Plan de mejoramiento y análisis de la gestión logística del almacenamiento en la Organización Herbal Ltda”, concluye que como propósito ver y determinar las características del almacenamiento de la empresa Herval SAS, para ver las falencias que esta tiene y proponer mejoras, para esto se realizó una investigación por dieciocho meses, los cuales se realizaron entrevistas al encargado del almacén, de los cuales se analizó las entrevistas y gracias a eso se desarrolló las mejoras.

Bull (2018) en su tesis titulada “Diseño de un modelo de gestión de logística integral para corporaciones culturales, caso de estudio: corporación cultural semanas Musicales de Frutillar”, concluye que como objetivo diseñar un modelo de gestión de logística integral para eventos culturales, mediante la identificación de los actores de la cadena de suministro y cadena de valor de Porter, que permita analizar a la corporación cultural, para encontrar oportunidades de mejora a la gestión profesional de esta entidad; así mismo, al contar con un modelo de gestión se obtienen beneficios como lo es la captación de mayor número de proveedores al profesionalizar la gestión de los mismos, incremento de la difusión del evento comprendiendo que hay un marketing dirigido a los proveedores y otro a los clientes y la implementación de

tecnologías de apoyo para la gestión administrativa, que permite aumentar la satisfacción de los clientes internos y externos.

Quintero (2018) en su tesis titulada “Propuesta de mejora del proceso logístico de la empresa Tramacoexpress Cia. Ltda. del cantón Durán”, tuvo como objetivo desarrollar una propuesta de mejora del proceso logístico de la empresa, fue una investigación de enfoque mixto (cuali – cuantitativo), tipo descriptiva, documental y de campo, en la que se empleó como técnicas de recolección de datos la entrevista; y la encuesta, aplicada a 50 clientes de la empresa, asimismo la percepción un número importante de clientes respecto a la satisfacción del servicio no es buena; concluye que la mayoría de las encomiendas llegan con retraso o en mal estado a su destino sin que el cliente pueda tener acceso a garantías, se detectó que la falta de conocimiento de los trabajadores respecto a las funciones que deben desempeñar y cómo realizarlas es una de las causas que genera los fallos en el área de logística de la organización, en este sentido, se propone el diseño e implementación del perfil de funciones para cada uno de los cargos que se involucran en la gestión del área de logística de la empresa.

Serrano (2018) en su tesis titulada “La gestión logística de inventarios en la empresa Calmetal S.A.”, tuvo como objetivo evaluar la gestión logística y su incidencia en los resultados integrales para la toma de decisiones, fue una investigación de enfoque cuantitativo, tipo descriptiva y de campo, en donde se empleó como técnica de recolección de datos la entrevista; concluye que existen debilidades en el área logística de la empresa ya que la mercadería adquirida se retrasa en registrarla tomando como referencia la fecha de caducidad y el orden de ítems, se evidenció la existencia de varios ítems con mucha antigüedad en bodega; no existen canales de comunicación efectivos entre las diferentes áreas involucradas. Para solventar estas debilidades se propuso el desarrollo de una gestión logística de inventarios y la implementación de estrategias para mejorar la logística de los productos, así

como el establecimiento de manejo de información efectiva del día a día que esté relacionada con cada una de las áreas asociadas al proceso logístico; para de esta manera, garantizar la entrega de productos a los clientes de una manera oportuna y eficaz.

Molina (2018) en su tesis denominada “Planificación e implementación de un modelo logístico para optimizar la distribución de productos publicitarios en la empresa letreros universales S. A”, se planteó como objetivo planificar e implementar un modelo logístico para optimizar la distribución de productos publicitarios concluye que la empresa no cuenta con un modelo logístico por lo que se evidencia la falta de planificación de los procesos de compras, recepción y almacenamiento, los cuales se realizan de manera aislada, una vez que se ha realizado el pedido del cliente; así mismo carece de una evaluación previa de rutas y los costos de transporte para el proceso de distribución, trayendo como consecuencia retrasos de hasta cinco días e inclusive que el cliente pierda contratos previamente negociados por no contar en el tiempo previsto con los artículos que son suministrados por la empresa.

Sánchez (2017) en su tesis titulada “Diseño de un sistema logístico en correos del Ecuador del Cantón Durán”, se planteó como objetivo diseñar un sistema logístico en correos del Ecuador del cantón Durán para la mejora de su productividad mediante un análisis exhaustivo de procedimientos actual; la investigación fue de enfoque mixto, tipo exploratoria y descriptiva y con un diseño no experimental transversal, en la que se empleó como técnica de recolección de datos la entrevista, aplicada a 5 expertos en materia logística y la encuesta, aplicada a 284 usuarios del sistema de correos; concluye que los aspectos que tienen mayor impacto en la eficiencia de la logística de la empresa son el almacenaje, procesamiento, despacho y distribución, por lo tanto, propone un replanteamiento de su proceso logístico a partir de la premisa teórica del mejoramiento corporativo continuo, para así rediseñar los procesos

de aprovisionamiento, logística de distribución, logística de producción y la logística inversa.

Córdova (2019) en su tesis titulada “control de inventario y su incidencia en la rentabilidad de la empresa comercial ferretería Gorky E.I.R.L., Jaén - 2017.”, concluye que la empresa no utiliza ningún sistema de control de inventarios para el manejo de sus inventarios y esto le está generando que la empresa desconozca a un periodo determinado la cantidad de inventario por producto o línea de producto, información que es necesaria para mejorar la operatividad de la empresa; así mismo al evaluar la rentabilidad de la empresa en el manejo de inventarios, se determinó que en nivel de rotación ha disminuido no siendo rentable esto para el propietario de la empresa, el nivel de manejo de inventarios ha disminuido al comparar el año 2016 con el 2017, el indicador de rotación de inventarios para el año 2016 fue de 53.72 veces y el 2017 fue de 35.91 veces, disminuyendo la rotación de inventarios en 17.81 veces al comparar los resultados de ambos años; lo que significa que el propietario y trabajadores de la empresa deben hacer uso de un sistema de control de inventarios con la finalidad de tener un mejor control de los mismos para que facilite la información.

Huamán (2020) en su tesis denominada “Gestión logística para mejorar la productividad en la empresa agroindustria Caraz S.A.C. 2019”, concluye que los pedidos han ido ascendiendo, sin embargo, se identificó problemas con los proveedores, almacén y distribución, por lo cual se determinó una baja productividad. Por lo tanto, con la investigación realizada se logró desarrollar la gestión logística aplicando las herramientas necesarias para poder tener una nueva y excelente eficiencia que resulto beneficiosa para la empresa; además, son muchos los problemas identificados en el sistema de la gestión logística de la empresa agroindustria Caraz S.A.C, el cual se tomó en cuenta las variables para obtener el criterio de desempeño del proveedor; lo que significa que se debe de realizar la evaluación a los proveedores para poder analizar si están

cumpliendo con su desempeño y cumplimiento a la empresa, de esta manera se podrá mejorar en el cumplimiento de los pedidos, por ende, se recomienda las homologaciones a todos los proveedores.

Dávalos (2019) en su tesis denominada “Control de inventarios y gestión logística de las empresas comercializadoras ferreteras – Distrito el Tambo – 2017”, concluye que según el resultado del análisis inferencial existe una correlación elevada con una relación notablemente significativa entre las variables control de inventarios y gestión logística; por lo que se debe desarrollar cursos y/o capacitaciones acerca de nuestras variables control de inventarios y gestión logística para que muchos empresarios y alumnos puedan aprender a detalle los procesos adecuados para manejar un almacén, donde a las organizaciones se les pide introducir una cultura de responsabilidad y ética en el manejo de información concerniente al control de inventarios para optimizar la gestión logística, también deberán de desarrollar temas acerca del almacenamiento ya que no solo las empresas ferreteras tienen problemas con el control de inventarios.

Álvarez (2021) en su tesis denominada “Gestión logística y la gestión de calidad de servicio en una empresa del sector comercial, Lima 2020”, concluye que la gestión logística tiene relación con la gestión de calidad de servicio en una empresa del sector comercial, se corroboró con total certeza las compras y abastecimiento tienen relación con la gestión de calidad de servicio en una empresa del sector comercial, ante el presente necesario fue necesario implementar la correlación de Spearman, que evidencia la cifra de 0,781, valor considerado alto y positivo; así mismo es necesario remodelar cada tiempo designado el plan estratégico de procesos internos, a manera de utilizar nuevos métodos con características modernas y adaptables, fomentando a la ejecución de funciones estables, lo cual se mantendrá un proceso adecuado de las operaciones internas y externas, porque de ello depende la evolución

empresarial de la compañía y la recepción de oportunidades laborales que intensifiquen la productividad y aumenten la rentabilidad.

Goyzueta (2018) en su tesis denominada “Análisis de la gestión logística de la empresa de transportes Elio S.A.C. para la formulación de una propuesta de mejora, Arequipa 2017”, concluye que la empresa no lleva a cabo un adecuado procedimiento de compras, ya que no se cuenta con un manual de selección, evaluación y reevaluación de proveedores, ni tampoco con un manual de procedimiento de compras, realizando el proceso de compras de manera empírica sin realizar una evaluación adecuada de las fuentes de aprovisionamiento; además, se implementó la nueva infraestructura del almacén en base a la propuesta presentada en la presente investigación e implementar un sistema mecanizado para la mejor manipulación de los bienes almacenados.

Quiñones (2020) en su tesis denominada “Gestión de procesos logísticos y su incidencia en la productividad de los colaboradores de la coordinación de almacén de la unidad de abastecimiento PRONIED, Lima-2020”, concluye que la gestión de los procesos logísticos no tiene relación con la productividad de los colaboradores en la coordinación de almacén de la unidad de abastecimiento, dado a que el coeficiente de correlación de Pearson de 0.342 entre estas dos variables, resultó no ser estadísticamente significativa; así mismo dado que la gestión de los procesos logísticos no influye significativamente en la productividad de los colaboradores, es recomendable que se realice una evaluación de los factores que formen parte del interior y del entorno de la organización y que pueden relacionarse a la productividad laboral a efectos de potenciarlos.

Luna (2018) en su tesis denominada “La gestión logística y su influencia en nivel de satisfacción del usuario interno de Integramédica Perú SAC. Lima, 2018”, concluye que la gestión logística se relaciona positivamente en la

satisfacción del usuario Interno de Integramédica, sin embargo, se debe implementar indicadores claves de gestión logística de para lograr mejorar el nivel de satisfacción del usuario interno, estos indicadores lograrán mejorar tiempos de despacho, selección de proveedores, selección de los insumos; a su vez se debe cambiar la organización dentro del área para mejorar de esa manera la toma de decisiones en situaciones de emergencia por falta de suministros, también se implementara calendario de actividades estableciendo fechas donde el usuario pueda realizar las solicitudes en tiempo oportuno esto a su vez conllevaría que el personal de abastecimiento puede realizar y monitorear el pedido a los proveedores con fechas límites de entrega.

Cabanillas (2020) en su tesis denominada “Control de inventarios para la mejorar la gestión logística en la empresa molinera Jaén S.A.C., 2017”, concluye que la empresa no cuenta con sistema de control interno del almacén y no cumple con las normas y procedimientos técnicos que garantiza un buen almacenamiento, como es en este caso productos de arroz, también la empresa no cuenta con registros ni reportes para verificar el estado y evaluarlo detalladamente para que de esa manera pueda mejorar la calidad del servicio del almacén y con ello altera o lleva a cometer error en el área de caja y contabilidad, asimismo la empresa debe invertir para poder tener un control de inventario detallado y así determinar lo mínimo y máximo que hay en su almacén con exactitud, saber sobre los productos averiados y conocer el real requerimiento que se necesita en el almacén.

Merchor (2019) en su tesis denominada “Gestión logística y control de inventarios de la empresa corrales & CIA S.A.C., Lima – 2019”, concluye que existe relación altamente significativa entre la gestión logística y el control de inventarios, los resultados permiten recomendar la implementación de un programa de capacitación para que el personal pueda lograr en un corto plazo reforzar y complementar el conocimiento que cada uno de ellos ya posee, dando a conocer a los colaboradores los planes y metas tanto de su área como

con las áreas que guardan algún tipo de relación, para ello se sugiere utilizar las pizarras, periódicos murales y los medios digitales disponibles, de esta manera los colaboradores se sentirán más comprometidos con su trabajo en el día a día.

Ezpinoza (2017) en su tesis denominada “Control de inventario y gestión logística de la empresa fábrica de polos Bustamante Jaén – 2017”, tuvo por objetivo general determinar el nivel de relación entre control de inventario y gestión logística de la empresa, concluyendo que sí existe una relación entre control de inventario y gestión logística de la empresa, siendo un nivel moderado por haber superado más del 50% de la unidad; además, se ha determinado un nivel muy bajo en el control de inventario y gestión logística de la empresa, se recomienda que para lograr un buen control de inventario se debe aplicar una normativa la cual contenga normas, políticas procedimientos y procesos, de tal manera se dé cumplimiento con todas las actividades planeadas.

A continuación, se pasa a fundamentar la investigación con las diversas bases teóricas existentes, empezando por la primera variable, respecto a la gestión logística,

Entre otros, la presente investigación tiene como fundamento, a lo señalado por Mora (2008), quien sostiene que la gestión logística ha sido clave para el mejor desempeño de cualquier empresa ya que nos ayuda a facilitar la información de una manera más sincronizada en las diferentes áreas de la empresa, esto ha originado que se deberá contar con un modelo logístico para ser más competitivos y cumplir con las expectativas del mercado, de esta manera nos llevara a ser más íntegros en nuestros procesos y recursos para así brindar un excelente producto al mercado en el lugar correcto y con las condiciones exigidas para la satisfacción del consumidor.

Según lo señalado por Flores (2014) la gestión logística es el arte de diseñar y administrar los diferentes movimientos de una materia prima manteniendo el costo de inventario bajo, tener gastos operativos mínimos en conjunto con las habilidades, recursos y los diferentes métodos para lograr un buen sistema de gestión logística, también nos indica que, para tener una buena prestación de servicios, crecimiento, rivalidad en los mercados se deberá contar con una buena gestión logística, de esta manera tendremos una buena rentabilidad.

Para Management (2014) la gestión logística se redacta que la nueva realidad competitiva presenta un campo de batalla en donde la flexibilidad, la velocidad de llegada al mercado y la productividad serán las variables claves que determinarán la permanencia de las empresas en los mercados, y es aquí donde la logística juega un papel crucial, a partir del manejo eficiente del flujo de bienes y servicios hacia el consumidor final; logística es un término que frecuentemente se asocia con la distribución y transporte de productos terminados; sin embargo, ésta es una apreciación parcial de la misma, ya que la logística se relaciona con la administración del flujo de bienes y servicios, desde la adquisición de las materias primas e insumos en su punto de origen, hasta la entrega del producto terminado en el punto de consumo.

Así mismo, Díaz (2016) explica que la gestión logística de inventarios es el conjunto de acciones que, involucrando al mantenimiento, procura la salvaguarda de todo el catálogo de productos. Por ende, son esas actividades que se realizan dentro de una organización y que devienen en costos, pero que, por lo general, quedan como costos ocultos. Un inventario es un catálogo de productos una gestión de inventarios es un manejo de catálogos, el manejo involucra el conocimiento de este producto sin el conocimiento no se puede gestionar los inventarios apropiadamente.

Así mismo, para Álvarez (2021) la etapa de abastecimiento engloba a todos los colaboradores involucrados en el desarrollo de la transformación y distribución

de él bien o servicio, es decir, desde la materia prima hasta llegar al cliente final; por lo tanto, en esta parte se encuentra el proveedor, productor, comercializador y distribuidor, en ese sentido, cada persona es una parte fundamental de la empresa.

GestioPolis.Com (2011) abastecimiento es la actividad económica encaminada a cubrir las necesidades de consumo de una unidad económica en tiempo, forma y calidad, como puede ser una familia, una empresa, aplicándose muy especialmente cuando ese sujeto económico es una ciudad, cuando es un ejército se le suele aplicar el nombre de intendencia; el abastecimiento o aprovisionamiento es el conjunto de actividades que permite identificar y adquirir los bienes y servicios que una organización requiere para su operación adecuada y eficiente, ya sea de fuentes internas o externas.

Sanchez (2018) sostiene que el abastecimiento se conoce como abastecimiento al proceso mediante el cual los proveedores facilitan medios al resto de grupos económicos o individuos, los cuales consiguen un determinado nivel de satisfacción o utilidad, lo cual es necesario establecer un nivel de cohesión y coordinación entre los distintos puntos que componen dicha cadena. Es decir, entre las diferentes fases del proceso de oferta de productos por parte de los proveedores y su distribución hasta el cliente final; asimismo, el abastecimiento debe suponer una gestión de stock eficiente, así como la fabricación de producto adecuada a un determinado nivel de demanda y la entrega de los bienes y servicios ofertados en un periodo de tiempo concreto.

Así mismo, Faedis (2015) explica que el inventario consiste en que la empresa pueda contar con una cierta cantidad de provisión de materiales, con la finalidad de poder continuar con las actividades de producción y satisfacer a los clientes, los inventarios tienen de manera detallada y organizada el ritmo en que se acaba y empieza una nueva fase de la producción. Asimismo, es necesario tener un adecuado control de los inventarios que permita en primer

lugar la organización, es decir, establecer criterios para regular y determinar las cantidades necesarias, en segundo lugar, la planificación, estableciendo métodos de previsión en el que se identifica las fechas próximas y cantidades necesarias de reposición, y en tercer lugar el control de los bienes, controlando la entrada y salida de los bienes y las actividades a desarrollar.

De igual manera Laza (200) dice que el inventario es el documento de control de materiales de una empresa, el inventario es un listado de todos los artículos con los que trabajamos, dándonos información sobre consumos en períodos de tiempo que marcará la organización de la empresa; de esta forma se pueden determinar con más seguridad los movimientos contables de los productos. El inventario se complementa con otros documentos como el inventario permanente la ficha de valoración, vale de consumo; relevé y entradas y salidas.

Muller (2004) considera el inventario como la relación de bienes tangibles que se tienen para la venta en el curso ordinario del negocio o para ser consumidos en la producción de bienes o servicios para su posterior comercialización. Los inventarios comprenden, además de las materias primas, productos en proceso y productos terminados o mercancías para la venta, los materiales, repuestos y accesorios para ser consumidos en la producción de bienes fabricados para la venta o en la prestación de servicios; empaques y envases y los inventarios en tránsito, donde un inventario puede ser algo tan elemental como una botella de limpiador de vidrios empleada como parte del programa de mantenimiento de un edificio, o algo más complejo, como una combinación de materias primas y sub ensamblajes que forman parte de un proceso de manufactura.

Según Durán (2012) el costo de inventarios es el costo de resguardar el stock durante el periodo de tiempo previo a su venta, generalmente, los costos de mantener inventarios se cuantifican como un porcentaje del valor total del inventario anual, donde para calcular estos costos, se deben considerar todos

sus componentes, costo de capital, costo de almacenamiento, costo de servicios, costo de riesgo.

Cerna (2009) manifiesta que el costo de inventario incluye los costos de pedir y mantener el inventario, así como de administrar el papeleo relacionado. Este costo es examinado por la dirección como parte de su evaluación de la cantidad de inventario que debe tener a mano. Esta métrica para almacén puede dar lugar a cambios en la tasa de cumplimiento de los pedidos de los clientes, así como a variaciones en el flujo del proceso de producción.

Ezpinoza (2013) indica que los costos de inventarios son aquellos que se generan por el almacenamiento, orden, suministro y todos los costos que van de la mano con el mantenimiento y funcionamiento de los almacenes en un periodo de tiempo. Los inventarios deben valuarse al costo de adquisición o de producción, cuando este sea menor en el mercado. Es decir, la suma de erogaciones aplicables a la compra y los cargos que directa o indirectamente se incurran para colocar al artículo en condiciones de venta.

Así mismo, López (2004) manifiesta el servicio al cliente se refiere a todas las acciones implementadas para los clientes antes, durante y después de la compra. También conocido como servicio de atención al cliente, se realiza para cumplir con la satisfacción de un producto o servicio. Este proceso involucra varias etapas y factores. No nos referimos exclusivamente al momento en que un cliente hace una compra, sino lo que ocurre antes, durante y después de la adquisición de un producto o utilización de un servicio.

Para Viscaino (2019) el servicio al cliente es todo el asesoramiento y la asistencia que proporciona la empresa a sus clientes durante sus interacciones con la marca, el objetivo es aumentar la satisfacción del cliente respondiendo a sus peticiones, a menudo el consumidor tendrá preguntas y consultas y el servicio al cliente se encargará de responderlas; el servicio al cliente se encarga

de ayudar al cliente a utilizar mejor el producto, a resolver problemas y a garantizar una buena experiencia de compra, suele aparecer después de la compra, también puede encontrarse antes de la misma e incluso durante ella.

Para Silva (2021) el servicio al cliente se puede definir como todo el apoyo que tu empresa ofrece a los consumidores lo cual engloba todas aquellas estrategias, actividades y procesos orientados a satisfacer a las necesidades de los usuarios de un producto o servicio. Además, está directamente relacionado con suplir las necesidades de los consumidores y ayudarlos a resolver problemas y dilemas. Y, aunque se dice de forma sencilla, todo esto abarca múltiples factores y aspectos que van más allá de un buen producto como personalización; amabilidad; rapidez; seguridad y seguimiento.

Continuando con las teorías que sustentan la investigación, se presentan algunas teorías que sostienen la variable de estudio dos, control de inventarios, al respecto Albuja (2014) dice que es uno de los aspectos de la administración que en la micro y pequeña empresa es muy pocas veces atendido, sin poseer registros fehacientes, un responsable, políticas o sistemas que le ayuden a esta fácil pero tediosa tarea, el control de inventarios implica un seguimiento estricto sobre las cantidades que se manejan a través de las entradas y salidas de inventario. Su objetivo primordial es determinar el nivel más económico de inventarios en cuanto a materiales, productos en proceso y productos terminados.

Vermorel (2013) dice que el control de inventarios está conformado por procesos que sustentan y suministran, el almacenamiento y la accesibilidad de los artículos para asegurar la disponibilidad de estos al tiempo que se minimizan los costos de inventario; según lo planteado, en nuestra opinión podemos determinar que para tener un control de inventarios adecuado se debe considerar como dimensiones al almacenamiento, a la accesibilidad y a la disponibilidad de artículos.

Rodríguez (2020) es un sistema que permite que una empresa gestione las existencias que almacena, de esta forma, además de saber qué tiene, identifica cuáles productos debe mover más rápido, cuáles son los que escasean, cómo es su rotación y en cuáles invierte más recursos para su correcto almacenaje, el control de inventarios ayuda a mantener un balance en las existencias de un almacén y a estar al pendiente de los productos o artículos que tienen mayor demanda. Puede reducir costos porque refleja oportunamente lo que no tiene una rotación saludable y lo que debe surtirse lo más pronto posible, evitando retrasos en los pedidos o que se estropeen materias primas por un almacenamiento deficiente o prolongado.

Para Dávila (2014) las políticas de inventarios representan una alta inversión y repercuten en toda la empresa, cada área funcional tiene objetivos propios con respecto al inventario que se contraponen unos contra otros; asimismo, la venta maximiza cobertura de pedidos, la producción maximizar coberturas de materias primas; minimizar changeovers en líneas de producción; aplanar el plan de producción y evitar picos; maximiza la utilización de maquinaria y personal y finanzas minimiza la inversión en inventarios: reducir el riesgo financiero; maximizar el flujo de efectivo.

Para Westreicher (2011) las políticas de inventarios son aquellas instrucciones y métodos implementados por la dirección de una empresa para la gestión de sus recursos, estas políticas sirven para definir cómo se va a administrar el inventario, tanto en el nivel stock, su ubicación, su valoración, entre otros aspectos; en este punto, debemos recordar que con inventario normalmente nos referimos a las existencias que posee una compañía. Esto incluye la materia prima, los productos en proceso y los productos finales que se ofrecerán al consumidor. Las políticas de inventario buscarán, entre otros objetivos, evitar o reducir las pérdidas por daños, así como minimizar los costos de almacenamiento.

Noroña (2019) sostiene que las políticas de inventarios para muchas firmas, la cifra del inventario es el mayor de los activos circulantes, es por lo tanto vital minimizarlo; hacer más con menos. ¿Cómo se determina el nivel óptimo si cada área funcional tiene una perspectiva distinta del inventario?. El inventario en proceso dentro de una línea de manufactura es inevitable. Al momento de llevar a cabo el recuento del inventario, parte estará en las líneas de producción y otra en tránsito: de una máquina a otra, del almacén de materias primas a la línea de producción, o de esta al almacén de producto terminado.

Por otro lado, para Czerny (2020) los planes de inventarios son aspectos más relevantes para la gestión Pyme es el control de inventarios, entendido como el conjunto de procesos relacionados con el suministro, almacenamiento y accesibilidad a las mercaderías de un negocio, con el objetivo de asegurar su disponibilidad gastando la menor cantidad de dinero posible; donde abarca diferentes aspectos, como el registro de cantidades, precio y ubicación de los productos, rotación de los mismos y gestión de la información derivada de ellos, de ahí la importancia del control de inventarios en una empresa y la necesidad de implementar mecanismos y estrategias para mejorarlo.

Para Guiza (2015) los planes de inventarios son tan importantes organizar eficientemente la compra y venta de mercancías y que tiene dos objetivos principales, en primer lugar, asegurar que los productos que demandan los clientes estén disponibles al momento de cada compra. Y, en segundo lugar, y esto también es muy importante, lograr la máxima rentabilidad, por ejemplo, con negociaciones anticipadas con los proveedores.

Por otro lado, Huamán (2014) dice que el sistema de inventario es contabilizar cada artículo que sale del almacén, también es el mecanismo a través del cual una empresa lleva la administración eficiente del movimiento y almacenamiento de las mercaderías y del flujo de información y recursos que surge a partir de esto; asimismo, cualquier compañía que posea inventarios,

independientemente de lo que sea, necesita, por ende, programas para control de inventarios los cuales contribuyen a que el empresario tenga control y organización de los productos.

Para Atencia (2017) el sistema de control de inventarios es el mecanismo que permite contar con un sistema para gestionar tu inventario te encontraras con dos agentes importantes de decisión que son: la clasificación del inventario y la confiabilidad en los registros, es decir, es tan importante saber qué cantidad tienes en existencia como el tener bien identificados cada uno de los productos que manejas en tu empresa; un sistema de inventario consiste en la aplicación de un conjunto de normas y procedimientos que utilizan las empresas para conocer la cantidad exacta de productos de que disponen. Este proceso les permite saber qué artículos están a punto de terminarse y así organizar su reabastecimiento con antelación para prevenir posibles roturas de stock.

Según Valera (2019) los procedimientos de inventarios constituyen el medio mediante el cual se logra, de forma eficiente, documentar el funcionamiento integral de una empresa, queda expuesta la forma de hacer cumplir las políticas, interrelaciones, flujos de operaciones, códigos, procedimientos y rutinas de trabajo, alcance de funciones, sistemas de información y otros elementos que son el soporte de cualquier organización. Uno de los fines fundamentales de esta ciencia es facilitar la toma de decisiones a la administración de una entidad, y, además, brindarle pautas para mejorar su funcionamiento y elevar la calidad de los bienes que produce y de los servicios que presta.

Según Erazo (2011) los procedimientos de inventarios son elementos del sistema de control interno, el cual es un documento instrumental de información detallado e integral, que contiene, en forma ordenada y sistemática, instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y reglamentos de las distintas operaciones o actividades

que se deben realizar individual y colectivamente en una empresa, en todas sus áreas, secciones, departamentos y servicios.

Para Gallejos (2015) los procedimientos de inventarios son procesos de desarrollo y mantenimiento de una línea funcional de autoridad y responsabilidad para complementar los controles de la organización, una definición clara de las funciones y las responsabilidades de cada departamento, así como, la actividad de la organización, esclareciendo todas las posibles lagunas o áreas de responsabilidad indefinida y un sistema contable que suministre una oportuna, completa y exacta información de los resultados operativos y de organización en el conjunto.

1.2 Justificación de la investigación

En la empresa Trujillo Investment S.A. – Huaraz se observa que no ha implementado adecuadas políticas que permitan mejorar la gestión de logística y control de inventarios, toda vez que no se han elaborado directivas para delimitar los principales procesos de abastecimientos, inventarios, costos de inventarios y servicio al cliente, así como no se han desarrollado políticas y planes de inventarios, sistema de inventarios y procedimientos de inventarios.

Los resultados de la investigación son de gran importancia, ya que permitió identificar entre otras, los procesos críticos de la gestión de logística y control de inventarios, lo que conllevó a proponer soluciones a los problemas estudios.

Las conclusiones y recomendaciones del estudio servirán a otros investigadores y/o empresas, interesadas en el tema tratado.

1.3 Problema

¿Cómo la gestión de logística influye en el control de inventarios de la empresa Trujillo Investment S.A. – Huaraz, ejercicio 2021?

1.4 Conceptuación y operacionalización de variables

Definición conceptual de gestión logística

Para Mora (2008) sostiene que la gestión logística ha sido clave para el mejor desempeño de cualquier empresa ya que nos ayuda a facilitar la información de una manera más sincronizada en las diferentes áreas de la empresa, esto ha originado que se deberá contar con un modelo logístico para ser más competitivos y cumplir con las expectativas del mercado, de esta manera nos llevara a ser más íntegros en nuestros procesos y recursos para así brindar un excelente producto al mercado en el lugar correcto y con las condiciones exigidas para la satisfacción del consumidor.

Definición operacional de gestión logística

Los procesos de gestión de logística son de características cualitativas y se operativizó en dos extensiones, siendo estos la dimensión de abastecimientos, inventarios, servicio al cliente y costos de inventarios.

Definición conceptual de control de inventarios

Albujar (2014) dice que es uno de los aspectos de la administración que en la micro y pequeña empresa es muy pocas veces atendido, sin poseer registros fehacientes, un responsable, políticas o sistemas que le ayuden a esta fácil pero tediosa tarea, el control de inventarios implica un seguimiento estricto sobre las cantidades que se manejan a través de las entradas y salidas de inventario. Su objetivo primordial es determinar el nivel más económico de inventarios en cuanto a materiales, productos en proceso y productos terminados.

Definición operacional de control de inventarios

La variable control de inventarios es de naturaleza cualitativa y se operativizó en dos extensiones, siendo estas las dimensiones políticas de inventarios, planes de inventarios, sistema de inventarios y procedimientos de inventarios.

Operacionalización de variables

Variab les	Dimensiones	Indicadores	Ítems
X = Gestión logística	Abastecimientos e inventarios	Volumen de compra	1
		Saldos mínimos	2
		Rotación de mercaderías	3
		Duración del inventario	4
		Exactitud del inventario	5
	Costos de inventarios y servicio al cliente	Costo de inventarios	6
		Costo de ventas	7
		Costo de operación	8
		Entregas completas	9
		Entregas a tiempo	10
Y = Control de inventarios	Políticas y planes de inventarios	Nivel de satisfacción esperado	11
		Condiciones del proveedor	12
		Tiempos de reabastecimiento	13
		Patrones de demanda	14
		Presupuesto de compra y venta de inventario	15
	Sistema y procedimientos de inventarios	Registro de cantidades de inventarios	16
		Verificación de entrada y salida de inventarios	17
		Software de inventarios	18
		Actualización de registro de inventarios	19
		Procedimientos para efectuar el inventario	20

1.5 Hipótesis

La gestión de logística influye sustancialmente en el control de inventarios de la empresa Trujillo Investment S.A. – Huaraz, ejercicio 2021.

1.6 Objetivos

En lo que respeta al objetivo general se planteó, determinar cómo la gestión logística influye en el control de inventarios de la empresa Trujillo Investment S.A. – Huaraz, ejercicio 2021. Así mismo se formularon los siguientes

objetivos específicos: Describir las características de los procesos de abastecimientos e inventarios de la empresa Trujillo Investment S.A. – Huaraz, ejercicio 2021. Identificar las políticas de costeo de inventarios y de servicio al cliente de la empresa Trujillo Investment S.A. – Huaraz, ejercicio 2021. Describir las características de las políticas y planes de inventarios de la empresa Trujillo Investment S.A. – Huaraz, ejercicio 2021. Identificar los sistemas y procedimientos de inventarios de la empresa Trujillo Investment S.A. – Huaraz, ejercicio 2021.

II. Metodología

2.1 Tipo de investigación

Según sus fines, el estudio fue aplicado, por lo que se identificaron las características de las variables y las dimensiones a fin de proponer soluciones para resolver los problemas de gestión logística y control de inventarios en la empresa Trujillo Investment S.A. – Huaraz.

Según su alcance el estudio fue descriptivo, toda vez que se describieron las principales características de gestión logística y control de inventarios en la empresa Trujillo Investment S.A. – Huaraz.

2.2 Diseño de investigación

Respecto al diseño, el estudio fue de diseño no experimental de corte transversal, lo que significa que durante el proceso de investigación no se manipularon las variables, más bien se describieron las características del problema tal y como se dieron en su estado original. En ese sentido, el estudio fue de tipo transversal, en consecuencia, se estudiaron problemas del año 2021.

2.3 Población y muestra

Con la finalidad de lograr los objetivos del estudio, se proyectó una población de 18 colaboradores de la empresa Trujillo Investment S.A. – Huaraz, cuyas actividades se desarrollaron durante el ejercicio 2021.

Así mismo, toda vez que la población fue pequeña, el muestreo fue de carácter no probalístico, es decir una muestra intencional, en ese contexto la muestra fue igual a la población, en consecuencia, la muestra estuvo conformada por 18 colaboradores de la empresa, distribuidos entre directivos y profesionales conocedores del problema.

2.4 Técnicas e instrumentos de investigación

La técnica utilizada fue la encuesta, por lo que se aplicó un cuestionario a las personas que formaron parte de la muestra, en ese aspecto se recopilaban datos

directos por medio de las opiniones y comportamiento de los colaboradores de la empresa Trujillo Investment S.A. – Huaraz.

Respecto a los instrumentos, se empleó el instrumento denominado cuestionario, el mismo que incluyó preguntas con la finalidad de recoger información de los individuos que forman parte de la muestra, para ello se plantearán 20 preguntas cerradas, lo que conllevó a contar con información a nivel de las variables y dimensiones.

2.5. Procesamiento y análisis de la información

Con el propósito de contrastar la hipótesis general y en base a la trama de las variables, dimensiones e indicadores, se empleó la prueba del Rho de Spearman a fin de determinar que la gestión de almacén afecta la gestión operativa de la comercialización de productos de la empresa Trujillo Investment S.A. – Huaraz, para tal efecto de utilizó el Statistical Package for Social Sciences (SPSS) versión 28.

Los resultados se analizaron con el método de análisis inductivo, cuyos resultados se presentan mediante tablas y/o figuras estadísticas.

III. Resultados

Tabla 1

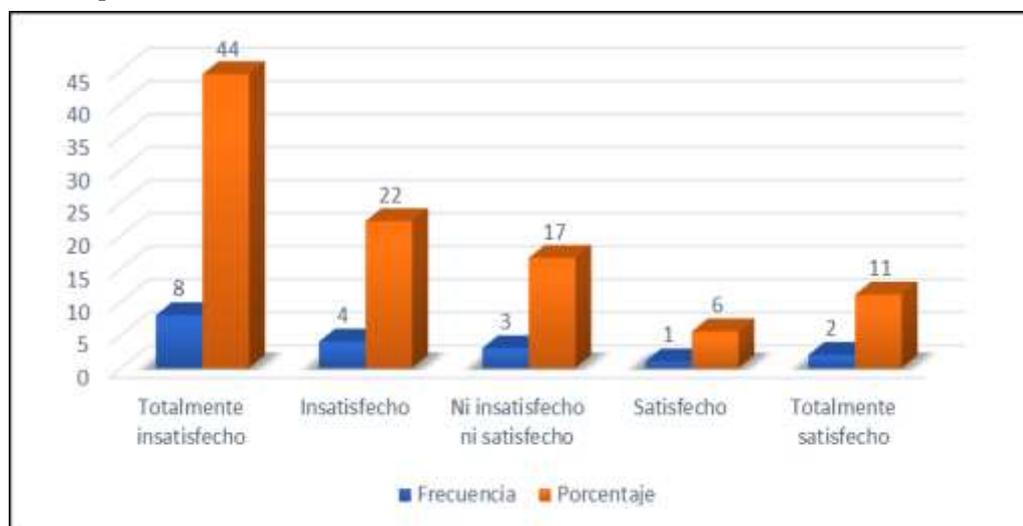
Los directivos implementan políticas adecuadas para administrar el volumen de compras de mercaderías

Ítem	Frecuencia	%
Totalmente insatisfecho	8	44
Insatisfecho	4	22
Ni insatisfecho ni satisfecho	3	17
Satisfecho	1	6
Totalmente satisfecho	2	11
Total	18	100

Nota. Información obtenida mediante la aplicación de cuestionarios.

Figura 1

Los directivos implementan políticas adecuadas para administrar el volumen de compras de mercaderías



Interpretación:

En la tabla 1, el 44% de los encuestados expresó estar totalmente insatisfecho que los directivos implementan políticas adecuadas para administrar el volumen de compras de mercaderías; el 22% respondió estar insatisfecho; el 17% dijo estar ni insatisfecho ni satisfecho; el 11% consideró estar totalmente satisfecho, y el 6% indicó satisfecho.

Tabla 2

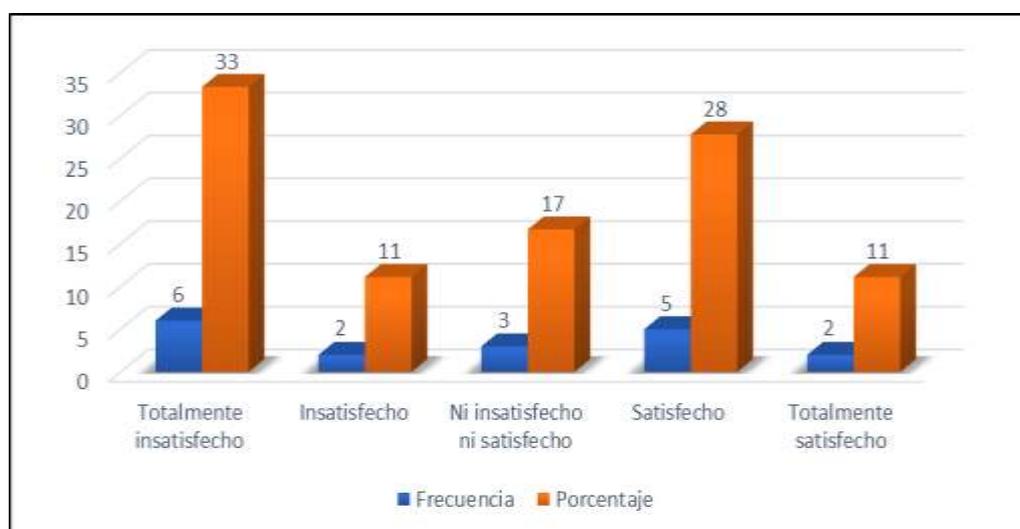
Los directivos implementan políticas para garantizar saldos mínimos de almacén

Ítem	Frecuencia	%
Totalmente insatisfecho	6	33
Insatisfecho	2	11
Ni insatisfecho ni satisfecho	3	17
Satisfecho	5	28
Totalmente satisfecho	2	11
Total	18	100

Nota. Información obtenida mediante la aplicación de cuestionarios.

Figura 2

Los directivos implementan políticas para garantizar saldos mínimos de almacén



Interpretación:

En la tabla 2, el 33% de los encuestados manifestó estar totalmente insatisfecho que los directivos implementan políticas para garantizar saldos mínimos de almacén; el 28% respondió estar satisfecho; el 17% respondió estar ni insatisfecho ni satisfecho; el 11% expresó estar insatisfecho, y el otro 11% relató estar totalmente satisfecho.

Tabla 3

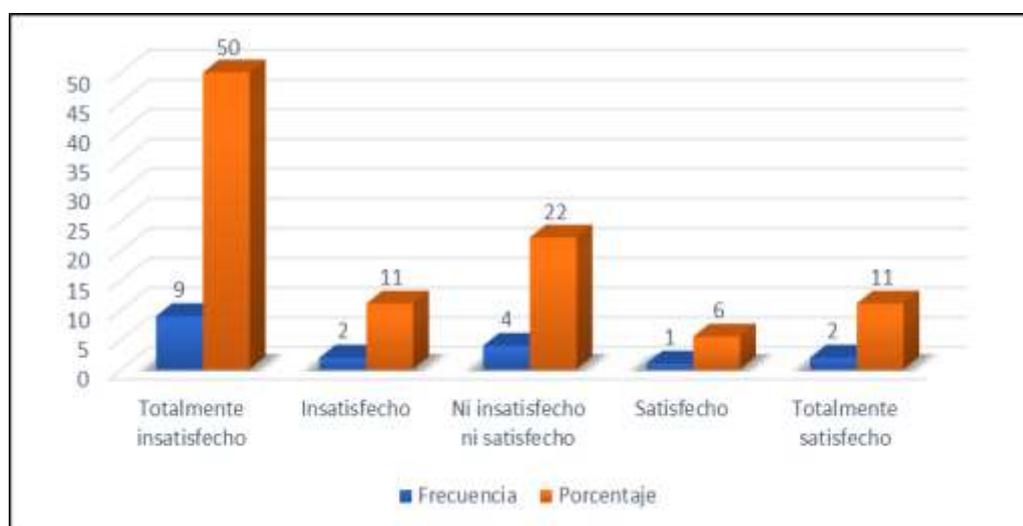
Los directivos implementan lineamientos para garantizar procesos razonables de rotación de inventarios

Ítem	Frecuencia	%
Totalmente insatisfecho	9	50
Insatisfecho	2	11
Ni insatisfecho ni satisfecho	4	22
Satisfecho	1	6
Totalmente satisfecho	2	11
Total	18	100

Nota. Información obtenida mediante la aplicación de cuestionarios.

Figura 3

Los directivos implementan lineamientos para garantizar procesos razonables de rotación de inventarios



Interpretación:

En la tabla 3, el 50% de los encuestados consideró estar totalmente insatisfecho que los directivos implementan lineamientos para garantizar procesos razonables de rotación de inventarios; el 22% expresó estar ni insatisfecho ni satisfecho; el 11% dijo estar insatisfecho; el otro 11% respondió estar totalmente satisfecho, y el 6% manifestó estar satisfecho.

Tabla 4

Los directivos administran racionalmente la duración de inventarios para atender las demandas diarias

Ítem	Frecuencia	%
Totalmente insatisfecho	10	56
Insatisfecho	1	6
Ni insatisfecho ni satisfecho	3	17
Satisfecho	1	6
Totalmente satisfecho	3	17
Total	18	100

Nota. Información obtenida mediante la aplicación de cuestionarios.

Figura 4

Los directivos administran racionalmente la duración de inventarios para atender las demandas diarias



Interpretación:

En la tabla 4, el 56% de los encuestados expresó estar totalmente insatisfecho que los directivos administran racionalmente la duración de inventarios para atender las demandas diarias; el 17% indicó estar ni insatisfecho ni satisfecho; el otro 17% consideró estar totalmente satisfecho; el 6% dijo estar insatisfecho, y el otro 6% respondió estar satisfecho.

Tabla 5

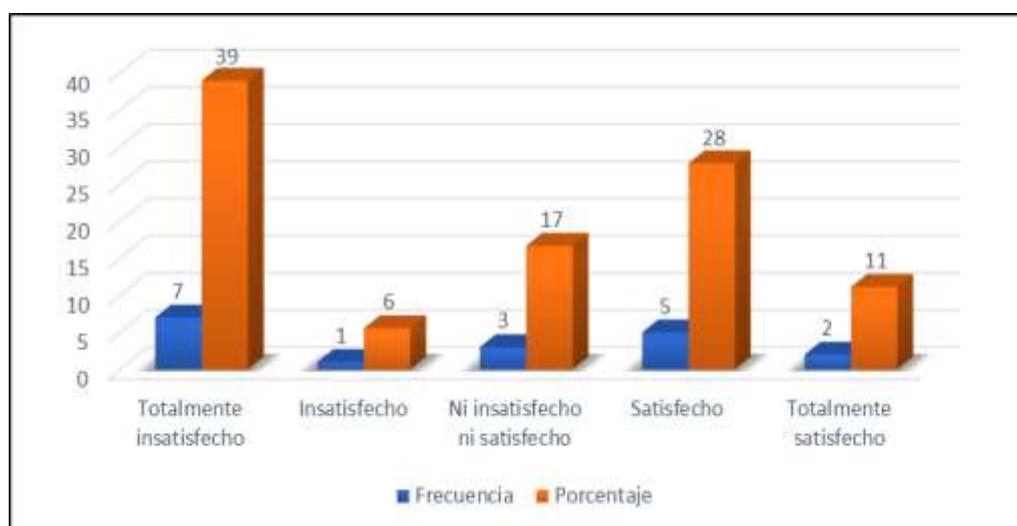
Los directivos promueven la verificación de la exactitud de la cantidad de inventarios

Ítem	Frecuencia	%
Totalmente insatisfecho	7	39
Insatisfecho	1	6
Ni insatisfecho ni satisfecho	3	17
Satisfecho	5	28
Totalmente satisfecho	2	11
Total	18	100

Nota. Información obtenida mediante la aplicación de cuestionarios.

Figura 5

Los directivos promueven la verificación de la exactitud de la cantidad de inventarios



Interpretación:

En la tabla 5, el 39% de los encuestados consideró estar totalmente insatisfecho que los directivos promueven la verificación de la exactitud de la cantidad de inventarios; el 28% dijo estar satisfecho; el 17% respondió estar ni insatisfecho ni satisfecho; el 11% expresó estar totalmente satisfecho, y el 6% respondió estar insatisfecho.

Tabla 6

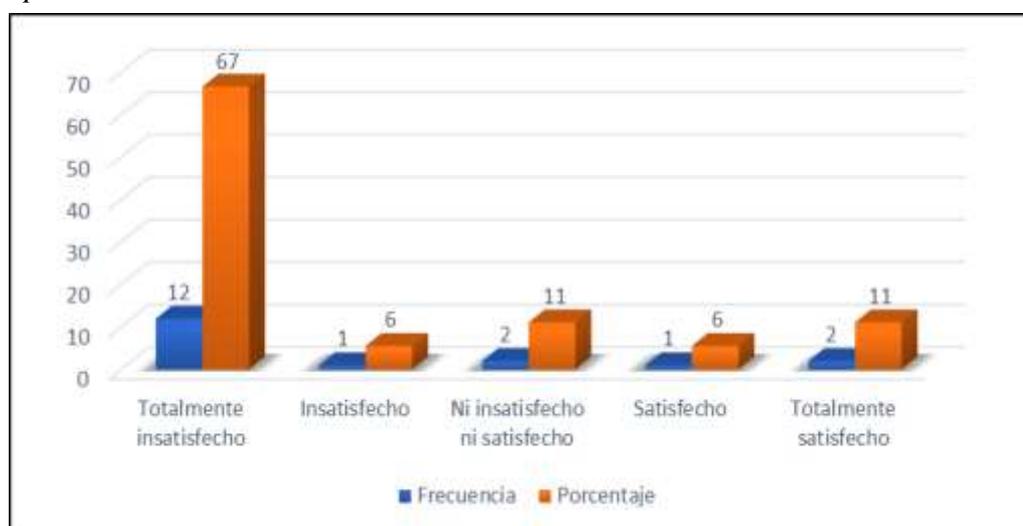
Los directivos de la empresa implementan políticas para analizar oportunamente el costo de los inventarios

Ítem	Frecuencia	%
Totalmente insatisfecho	12	67
Insatisfecho	1	6
Ni insatisfecho ni satisfecho	2	11
Satisfecho	1	6
Totalmente satisfecho	2	11
Total	18	100

Nota. Información obtenida mediante la aplicación de cuestionarios.

Figura 6

Los directivos de la empresa implementan políticas para analizar oportunamente el costo de los inventarios



Interpretación:

En la tabla 6, el 67% de los encuestados indicó estar totalmente insatisfecho que los directivos de la empresa implementan políticas para analizar oportunamente el costo de los inventarios; el 11% consideró estar satisfecho; el otro 11% manifestó estar ni insatisfecho ni satisfecho; el 6% respondió estar insatisfecho, y el otro 6% espetó estar satisfecho.

Tabla 7

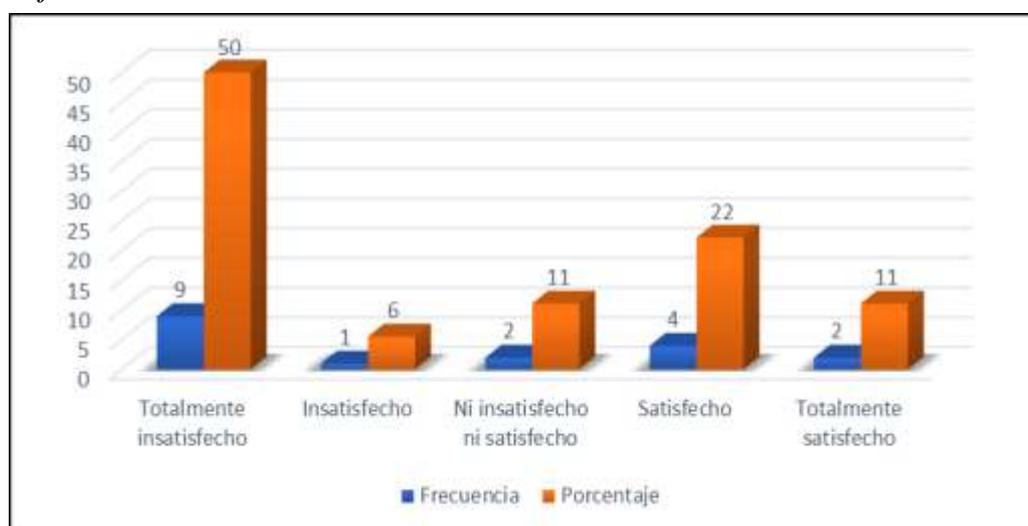
Los directivos de la empresa implementan políticas para determinar objetivamente el costo de ventas de los inventarios

Ítem	Frecuencia	%
Totalmente insatisfecho	9	50
Insatisfecho	1	6
Ni insatisfecho ni satisfecho	2	11
Satisfecho	4	22
Totalmente satisfecho	2	11
Total	18	100

Nota. Información obtenida mediante la aplicación de cuestionarios.

Figura 7

Los directivos de la empresa implementan políticas para determinar objetivamente el costo de ventas de los inventarios



Interpretación:

En la tabla 7, el 50% de los encuestados señaló estar totalmente insatisfecho que los directivos de la empresa implementan políticas para determinar objetivamente el costo de ventas de los inventarios; el 22% manifestó estar satisfecho; el 11% respondió estar ni insatisfecho ni satisfecho; el otro 11% dijo estar totalmente satisfecho, y el 6% expresó estar insatisfecho.

Tabla 8

Los directivos de la empresa promueven la optimización de los gastos de operación de inventarios

Ítem	Frecuencia	%
Totalmente insatisfecho	8	44
Insatisfecho	1	6
Ni insatisfecho ni satisfecho	2	11
Satisfecho	4	22
Totalmente satisfecho	3	17
Total	18	100

Nota. Información obtenida mediante la aplicación de cuestionarios.

Figura 8

Los directivos de la empresa promueven la optimización de los gastos de operación de inventarios



Interpretación:

En la tabla 8, el 44% de los encuestados dijo estar totalmente insatisfecho que los directivos de la empresa promueven la optimización de los gastos de operación de inventarios; el 22% consideró estar satisfecho; el 17% manifestó estar totalmente satisfecho; el 11% respondió estar ni insatisfecho ni satisfecho, y el 6% señaló estar insatisfecho.

Tabla 9

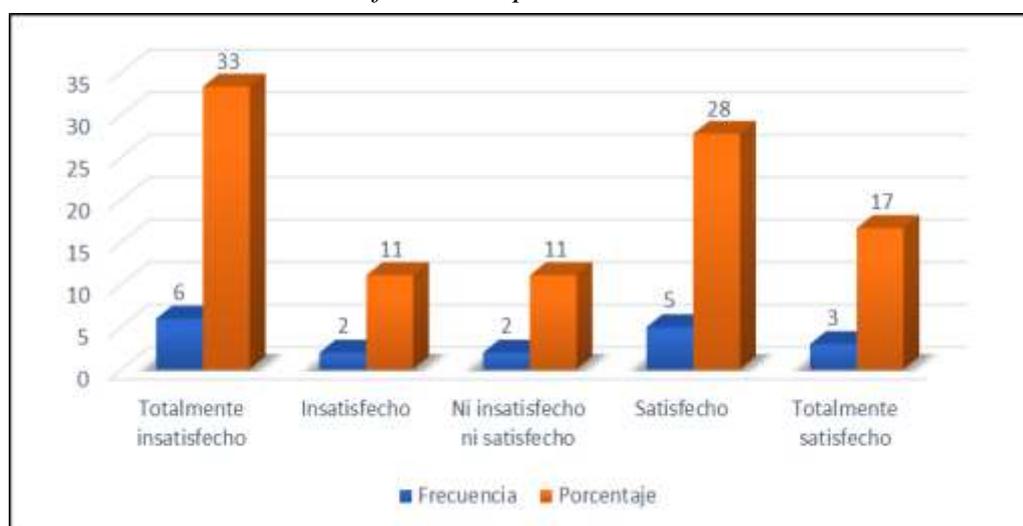
Los responsables de logística y partes relacionadas realizan entregas de inventarios a los clientes en forma completa

Ítem	Frecuencia	%
Totalmente insatisfecho	6	33
Insatisfecho	2	11
Ni insatisfecho ni satisfecho	2	11
Satisfecho	5	28
Totalmente satisfecho	3	17
Total	18	100

Nota. Información obtenida mediante la aplicación de cuestionarios.

Figura 9

Los responsables de logística y partes relacionadas realizan entregas de inventarios a los clientes en forma completa



Interpretación:

En la tabla 9, el 33% de los encuestados dijo estar totalmente insatisfecho que los responsables de logística y partes relacionadas realizan entregas de inventarios a los clientes en forma completa; el 28% respondió estar satisfecho; el 17% consideró estar totalmente satisfecho; el 11% manifestó estar ni insatisfecho ni satisfecho, y el otro 11% replicó estar insatisfecho.

Tabla 10

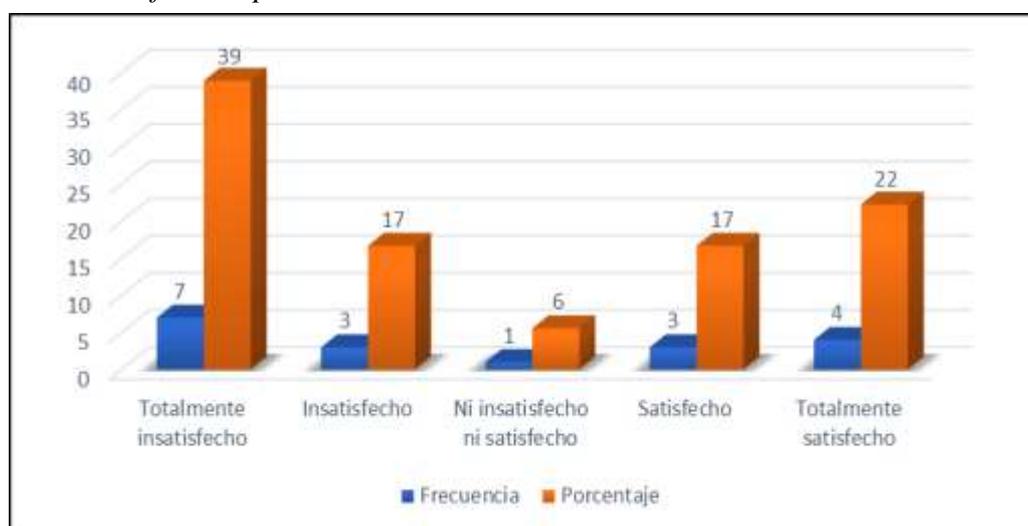
Los responsables de logística y partes relacionadas entregan inventarios a los clientes en forma oportuna

Ítem	Frecuencia	%
Totalmente insatisfecho	7	39
Insatisfecho	3	17
Ni insatisfecho ni satisfecho	1	6
Satisfecho	3	17
Totalmente satisfecho	4	22
Total	18	100

Nota. Información obtenida mediante la aplicación de cuestionarios.

Figura 10

Los responsables de logística y partes relacionadas entregan inventarios a los clientes en forma oportuna



Interpretación:

En la tabla 10, el 39% de los encuestados consideró estar totalmente insatisfecho que los responsables de logística y partes relacionadas entregan inventarios a los clientes en forma oportuna; el 22% dijo estar totalmente satisfecho; el 17% indicó estar totalmente satisfecho; el otro 17% respondió estar insatisfecho, y el 6% expresó estar ni insatisfecho ni satisfecho.

Tabla 11

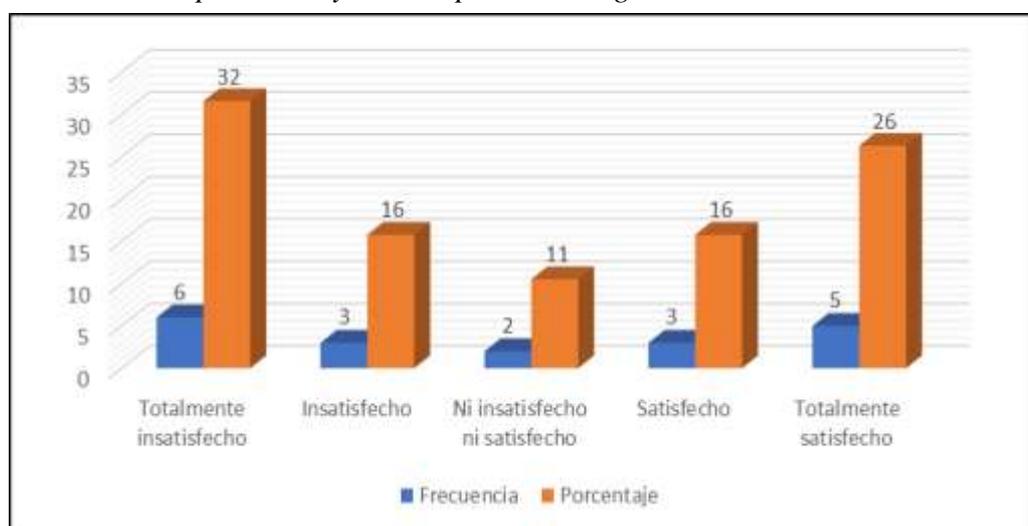
Para garantizar el nivel de satisfacción de los clientes la empresa prioriza la calidad de los productos y los tiempos de entrega

Ítem	Frecuencia	%
Totalmente insatisfecho	6	32
Insatisfecho	3	16
Ni insatisfecho ni satisfecho	2	11
Satisfecho	3	16
Totalmente satisfecho	5	26
Total	19	100

Nota. Información obtenida mediante la aplicación de cuestionarios.

Figura 11

Para garantizar el nivel de satisfacción de los clientes la empresa prioriza la calidad de los productos y los tiempos de entrega



Interpretación:

En la tabla 11, el 32% de los encuestados dijo estar totalmente insatisfecho que para garantizar el nivel de satisfacción de los clientes la empresa prioriza la calidad de los productos y los tiempos de entrega; el 26% respondió estar totalmente satisfecho; el 16% expresó estar satisfecho; el otro 16% consideró estar insatisfecho, y el 11% señaló estar ni insatisfecho ni satisfecho.

Tabla 12

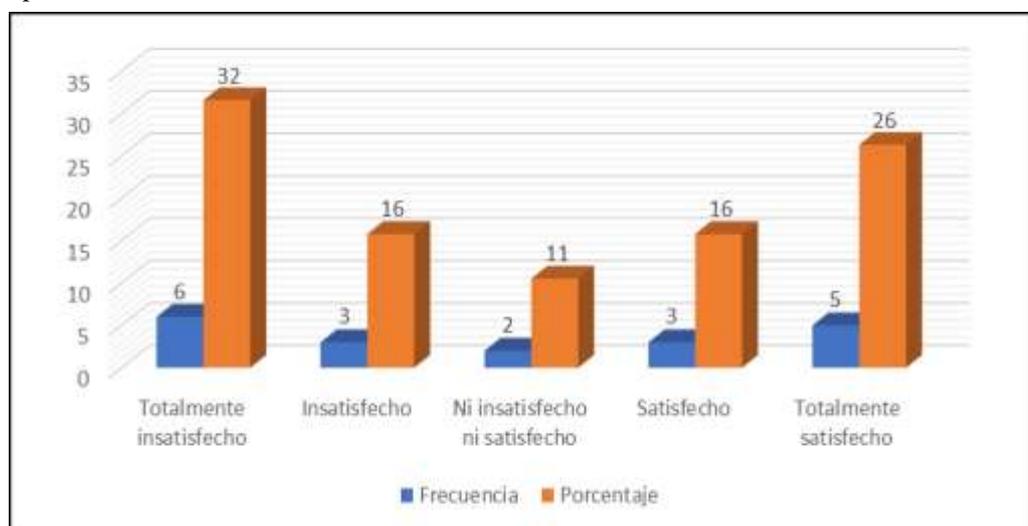
Los directivos de la empresa evalúan las condiciones operativas de los proveedores a fin de contar con mercadería para atender los pedidos oportunamente

Ítem	Frecuencia	%
Totalmente insatisfecho	8	44
Insatisfecho	1	6
Ni insatisfecho ni satisfecho	2	11
Satisfecho	3	17
Totalmente satisfecho	4	22
Total	18	100

Nota. Información obtenida mediante la aplicación de cuestionarios.

Figura 12

Los directivos de la empresa evalúan las condiciones operativas de los proveedores a fin de contar con mercadería para atender los pedidos oportunamente



Interpretación:

En la tabla 12, el 32% de los encuestados dijo estar totalmente insatisfecho que los directivos de la empresa evalúan las condiciones operativas de los proveedores a fin de contar con mercadería para atender los pedidos oportunamente; el 26% consideró estar totalmente satisfecho; el 16% indicó estar satisfecho; el otro 16% expresó estar insatisfecho, y el 11% reveló estar ni insatisfecho ni satisfecho.

Tabla 13

La empresa define los tiempos de reabastecimiento de inventarios a fin de evitar el déficit de almacén

Ítem	Frecuencia	%
Totalmente insatisfecho	10	56
Insatisfecho	1	6
Ni insatisfecho ni satisfecho	3	17
Satisfecho	2	11
Totalmente satisfecho	2	11
Total	18	100

Nota. Información obtenida mediante la aplicación de cuestionarios.

Figura 13

La empresa define los tiempos de reabastecimiento de inventarios a fin de evitar el déficit de almacén



Interpretación:

En la tabla 13, el 56% de los encuestados consideró estar totalmente insatisfecho que la empresa define los tiempos de reabastecimiento de inventarios a fin de evitar el déficit de almacén; el 17% dijo estar ni insatisfecho ni satisfecho; el 11% respondió estar satisfecho; el otro 11% manifestó estar totalmente satisfecho, y el 6% espetó estar insatisfecho.

Tabla 14

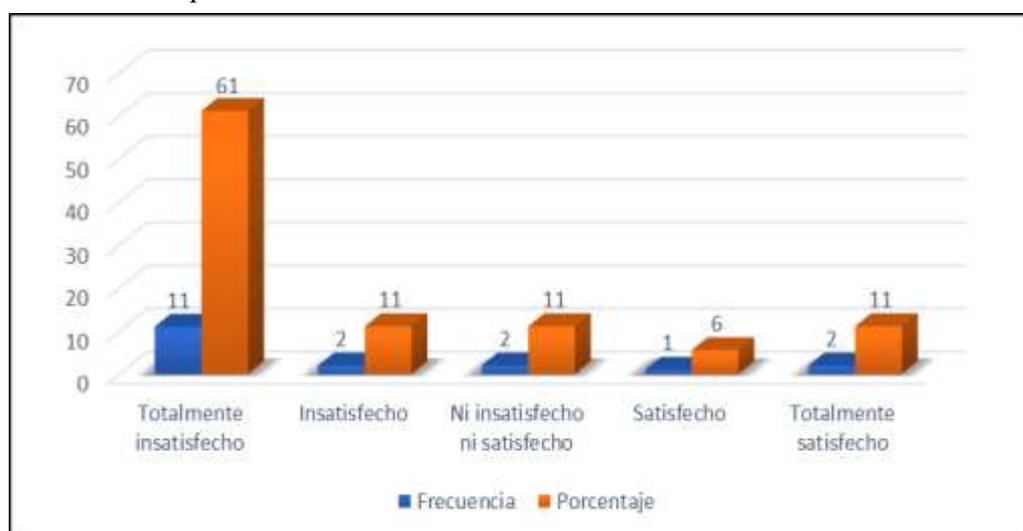
Los directivos identifican la frecuencia con la que los clientes solicitan determinados productos

Ítem	Frecuencia	%
Totalmente insatisfecho	11	61
Insatisfecho	2	11
Ni insatisfecho ni satisfecho	2	11
Satisfecho	1	6
Totalmente satisfecho	2	11
Total	18	100

Nota. Información obtenida mediante la aplicación de cuestionarios.

Figura 14

Los directivos identifican la frecuencia con la que los clientes solicitan determinados productos



Interpretación:

En la tabla 14, el 61% de los encuestados dijo estar totalmente insatisfecho que los directivos identifican la frecuencia con la que los clientes solicitan determinados productos; el 11% respondió estar ni insatisfecho ni satisfecho; el 11% consideró estar insatisfecho; el otro 11% espató estar totalmente satisfecho, y el 6% manifestó estar satisfecho.

Tabla 15

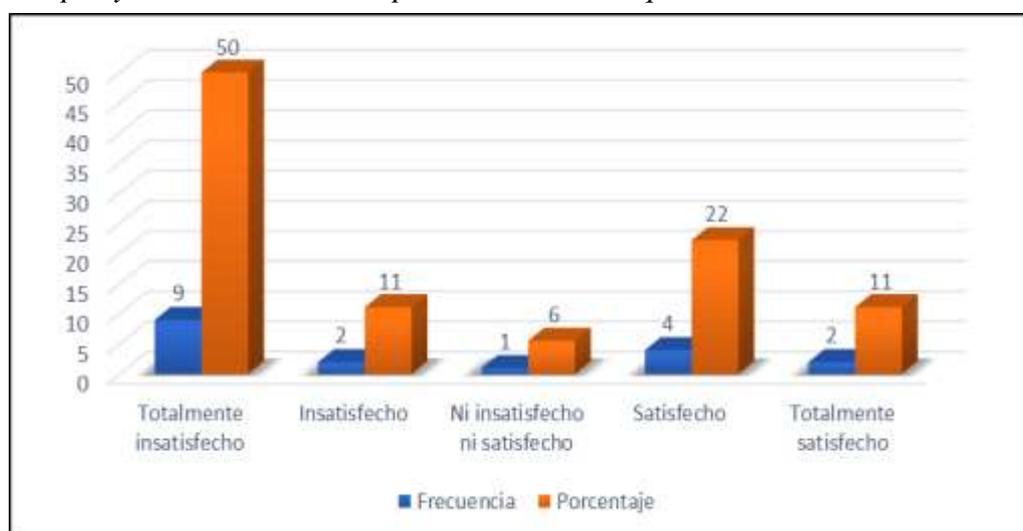
Los directivos de la empresa promueven la formulación de presupuestos de compra y venta de inventario para atender los requerimientos de los clientes

Ítem	Frecuencia	%
Totalmente insatisfecho	9	50
Insatisfecho	2	11
Ni insatisfecho ni satisfecho	1	6
Satisfecho	4	22
Totalmente satisfecho	2	11
Total	18	100

Nota. Información obtenida mediante la aplicación de cuestionarios.

Figura 15

Los directivos de la empresa promueven la formulación de presupuestos de compra y venta de inventario para atender los requerimientos de los clientes



Interpretación:

En la tabla 15, el 50% de los encuestados consideró estar totalmente insatisfecho que los directivos de la empresa promueven la formulación de presupuestos de compra y venta de inventario para atender los requerimientos de los clientes; el 22% manifestó estar satisfecho; el 11% dijo estar insatisfecho; el otro 11% señaló estar totalmente satisfecho, y el 6% reveló estar ni satisfecho ni insatisfecho.

Tabla 16

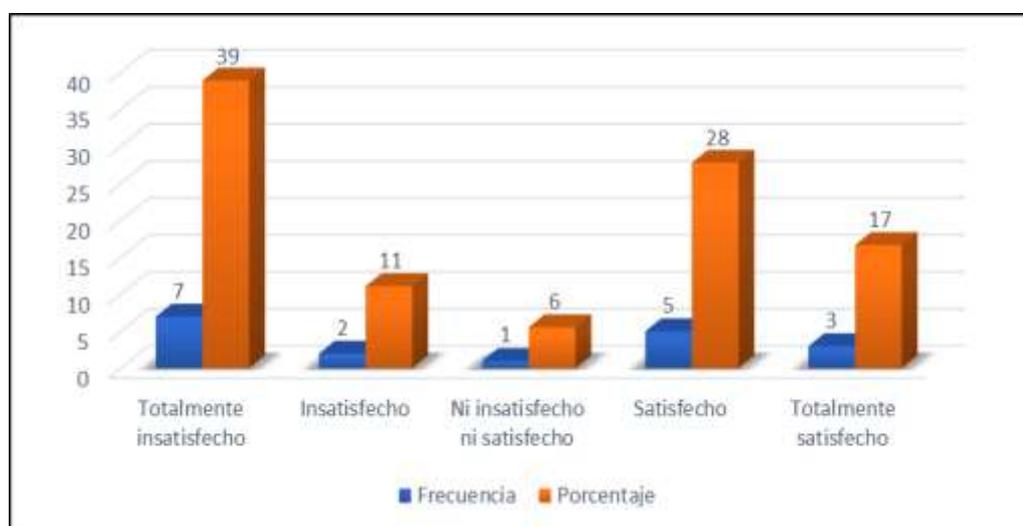
La empresa utiliza herramientas de gestión para controlar las cantidades de mercancías existentes en el almacén

Ítem	Frecuencia	%
Totalmente insatisfecho	7	39
Insatisfecho	2	11
Ni insatisfecho ni satisfecho	1	6
Satisfecho	5	28
Totalmente satisfecho	3	17
Total	18	100

Nota. Información obtenida mediante la aplicación de cuestionarios.

Figura 16

La empresa utiliza herramientas de gestión para controlar las cantidades de mercancías existentes en el almacén



Interpretación:

En la tabla 16, el 39% de los encuestados consideró estar totalmente insatisfecho que la empresa utiliza herramientas de gestión para controlar las cantidades de mercancías existentes en el almacén; el 28% dijo estar satisfecho; el 17% consideró estar totalmente satisfecho; el otro 11% explicó estar insatisfecho, y el 6% manifestó estar ni satisfecho ni insatisfecho.

Tabla 17

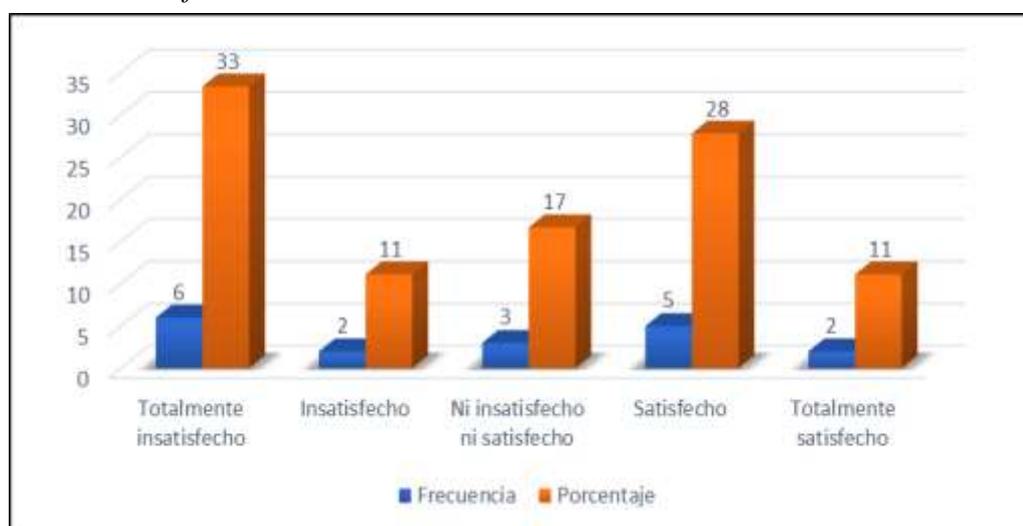
Los directivos aplican lineamientos para verificar las entradas y salidas de inventarios a fin de controlar su movimiento

Ítem	Frecuencia	%
Totalmente insatisfecho	6	33
Insatisfecho	2	11
Ni insatisfecho ni satisfecho	3	17
Satisfecho	5	28
Totalmente satisfecho	2	11
Total	18	100

Nota. Información obtenida mediante la aplicación de cuestionarios.

Figura 17

Los directivos aplican lineamientos para verificar las entradas y salidas de inventarios a fin de controlar su movimiento



Interpretación:

En la tabla 17, el 33% de los encuestados dijo estar totalmente insatisfecho que los directivos aplican lineamientos para verificar las entradas y salidas de inventarios a fin de controlar su movimiento; el 28% consideró estar satisfecho; el 17% manifestó estar ni insatisfecho ni satisfecho; el 11% respondió estar insatisfecho, y el otro 11% espetó estar totalmente satisfecho.

Tabla 18

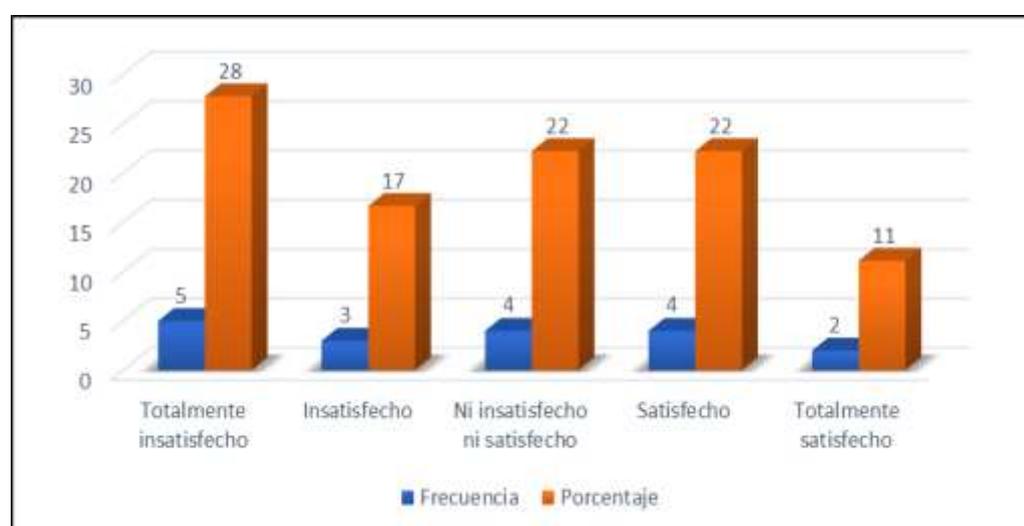
La empresa cuenta con softwares de inventarios para conocer en tiempo real del movimiento de las mercancías

Ítem	Frecuencia	%
Totalmente insatisfecho	5	28
Insatisfecho	3	17
Ni insatisfecho ni satisfecho	4	22
Satisfecho	4	22
Totalmente satisfecho	2	11
Total	18	100

Nota. Información obtenida mediante la aplicación de cuestionarios.

Figura 18

La empresa cuenta con softwares de inventarios para conocer en tiempo real del movimiento de las mercancías



Interpretación:

En la tabla 18, el 28% de los encuestados dijo estar totalmente insatisfecho que la empresa cuenta con softwares de inventarios para conocer en tiempo real del movimiento de las mercancías; el 22% respondió estar satisfecho; el otro 22% expresó estar ni insatisfecho ni satisfecho; el 17% expresó estar insatisfecho, y el otro 11% dijo estar totalmente satisfecho.

Tabla 19

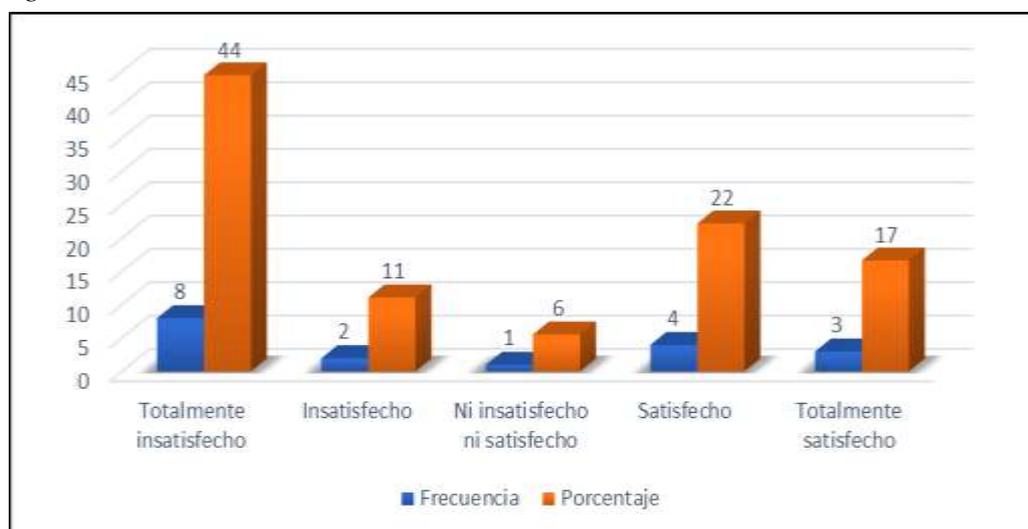
La empresa mantiene registros continuos de cada artículo para verificar permanentemente las mercancías disponibles y las que están próximas agotarse

Ítem	Frecuencia	%
Totalmente insatisfecho	8	44
Insatisfecho	2	11
Ni insatisfecho ni satisfecho	1	6
Satisfecho	4	22
Totalmente satisfecho	3	17
Total	18	100

Nota. Información obtenida mediante la aplicación de cuestionarios.

Figura 19

La empresa mantiene registros continuos de cada artículo para verificar permanentemente las mercancías disponibles y las que están próximas agotarse



Interpretación:

En la tabla 19, el 44% de los encuestados respondió estar totalmente insatisfecho que la empresa mantiene registros continuos de cada artículo para verificar permanentemente las mercancías disponibles y las que están próximas agotarse; el 22% manifestó estar satisfecho; el 17% expresó estar totalmente satisfecho; el 11% consideró estar insatisfecho, y el 6% manifestó estar ni insatisfecho ni satisfecho.

Tabla 20

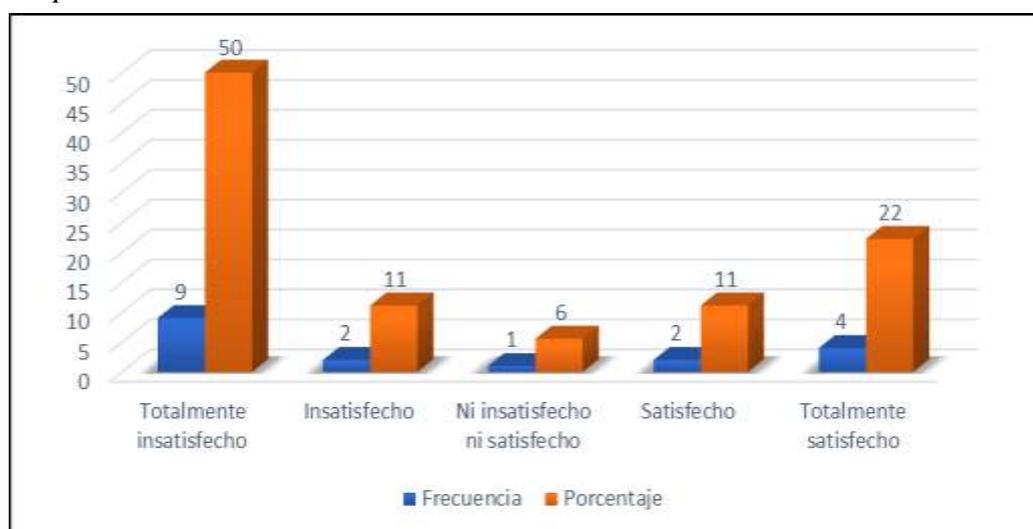
Los directivos implementan procedimientos para administrar eficientemente los procesos de inventariado

Ítem	Frecuencia	%
Totalmente insatisfecho	9	50
Insatisfecho	2	11
Ni insatisfecho ni satisfecho	1	6
Satisfecho	2	11
Totalmente satisfecho	4	22
Total	18	100

Nota. Información obtenida mediante la aplicación de cuestionarios.

Figura 20

Los directivos implementan procedimientos para administrar eficientemente los procesos de inventariado



Interpretación:

En la tabla 20, el 50% de los encuestados dijo estar totalmente insatisfecho que los directivos implementan procedimientos para administrar eficientemente los procesos de inventariado; el 22% respondió estar totalmente satisfecho; el 11% respondió estar insatisfecho; el otro 11% respondió estar satisfecho, y el 6% consideró estar ni insatisfecho ni satisfecho.

IV. Análisis y Discusión

- De conformidad al objetivo general se observa que según la tabla 1 el 44% de los encuestados expresó estar totalmente insatisfecho que los directivos implementan políticas adecuadas para administrar el volumen de compras de mercaderías; y de acuerdo a la tabla 2 el 33% manifestó estar totalmente insatisfecho que los directivos implementan políticas para garantizar saldos mínimos de almacén.

Según (2008), quien sostiene que la gestión logística es clave para el mejor desempeño de la empresa, proporciona información de manera sincronizada en las diferentes áreas de la empresa, para ello se debe contar con un modelo logístico para ser más competitivos y cumplir con las expectativas del mercado, lo que permitirá mejorar los procesos y optimizar los recursos para brindar excelentes productos al mercado y en el lugar correcto con las condiciones exigidas para la satisfacción del consumidor; así mismo, para Vermorel (2013) dice que el control de inventarios está conformado por procesos que sustentan y suministran el almacenamiento y la accesibilidad de los artículos para asegurar la disponibilidad de estos al tiempo que se minimizan los costos de inventario; según lo planteado, en nuestra opinión podemos determinar que para tener un control de inventarios adecuado se debe considerar como dimensiones al almacenamiento, a la accesibilidad y a la disponibilidad de artículos.

Del análisis de los resultados y los antecedentes teóricos se infiere que los directivos de la empresa Trujillo Investment S.A. – Huaraz no han desarrollado directrices específicas que permitan mejorar los procesos de gestión logística ni controlar los inventarios; lo que ha generado que los directivos no implementan adecuadas políticas para administrar el volumen de compras de mercaderías; ni políticas para garantizar saldos mínimos de almacén.

- De acuerdo al objetivo específico uno se tiene que según la tabla 3 el 50% de los encuestados consideró estar totalmente insatisfecho que los directivos implementan lineamientos para garantizar procesos razonables de rotación de inventarios; según la tabla 4 el 56% expresó estar totalmente insatisfecho que los directivos administran racionalmente la duración de inventarios para atender las demandas diarias; y de acuerdo a la tabla 5 el 39% dijo estar totalmente insatisfecho que los directivos promueven la verificación de la exactitud de la cantidad de inventarios.

Para Álvarez (2021) la etapa de abastecimiento es el conjunto de acciones que incluye a todos los colaboradores que involucra actividades de transformación y distribución de bienes o servicios, es decir, desde la obtención de la materia prima hasta llegar al cliente final; por tanto, en esta parte se encuentra el proveedor, productor, comercializador y distribuidor, en ese sentido, cada persona es una parte fundamental de la empresa; así mismo, Sánchez (2018) sostiene que el abastecimiento es el proceso mediante el cual los proveedores facilitan medios al resto de grupos económicos o individuos, los cuales consiguen un determinado nivel de satisfacción o utilidad, lo cual es necesario establecer un nivel de cohesión y coordinación entre los distintos puntos que componen dicha cadena. Es decir, entre las diferentes fases del proceso de oferta de productos por parte de los proveedores y su distribución hasta el cliente final; asimismo, el abastecimiento debe suponer una gestión de stock eficiente.

En ese sentido, del análisis de los resultados y los antecedentes teóricos se infiere que los directivos de la empresa Trujillo Investment S.A. – Huaraz no han desarrollado lineamientos para garantizar procesos razonables de rotación de inventarios; no han administrado racionalmente la duración de inventarios para atender las demandas diarias; ni promueven la verificación de la exactitud de la cantidad de inventarios.

- De conformidad con el objetivo específico dos se observa que de acuerdo a la tabla 6 el 67% de los encuestados indicó estar totalmente insatisfecho que los directivos de la empresa implementan políticas para analizar oportunamente el costo de los inventarios; según la tabla 7 el 50% señaló estar totalmente insatisfecho que los directivos de la empresa implementan políticas para determinar objetivamente el costo de ventas de los inventarios; de acuerdo a la tabla 8 el 44% dijo estar totalmente insatisfecho que los directivos de la empresa promueven la optimización de los gastos de operación de inventarios; de conformidad a la tabla 9 el 33% respondió estar totalmente insatisfecho que los responsables de logística y partes relacionadas realizan entregas de inventarios a los clientes en forma completa; y según la tabla 10 el 39% consideró estar totalmente insatisfecho que los responsables de logística y partes relacionadas entregan inventarios a los clientes en forma oportuna.

Según Ezpinoza (2013) indica que los costos de inventarios son erogaciones que se generan por el almacenamiento, orden, suministro y todos los costos que van de la mano con el mantenimiento y funcionamiento de los almacenes en un periodo de tiempo. Los inventarios deben valuarse al costo de adquisición o de producción, cuando este sea menor en el mercado. Es decir, la suma de erogaciones aplicables a la compra y los cargos que directa o indirectamente se incurran para colocar al artículo en condiciones de venta; por otro lado, para Lopez (2004) el servicio al cliente se refiere a todas las acciones implementadas para los clientes antes, durante y después de la compra. También conocido como servicio de atención al cliente, se realiza para cumplir con la satisfacción de un producto o servicio. Este proceso involucra varias etapas y factores. No nos referimos exclusivamente al momento en que un cliente hace una compra, sino lo que ocurre antes, durante y después de la adquisición de un producto o utilización de un servicio.

Del análisis de los resultados y los antecedentes teóricos se tiene que los directivos de la empresa Trujillo Investment S.A. – Huaraz no han desarrollado lineamientos políticas de análisis oportuno del costo de los inventarios; ni políticas para determinar objetivamente el costo de ventas de los inventarios; ni promueven la optimización de gastos de operación de inventarios; los responsables de logística y partes relacionadas no entregan inventarios completos ni oportuna a los clientes.

- De acuerdo con el objetivo específico tres, se tiene que la tabla 11 revela que el 32% de los encuestados dijo estar totalmente insatisfecho que para garantizar el nivel de satisfacción de los clientes la empresa prioriza la calidad de los productos y los tiempos de entrega; según la tabla 12 el 32% consideró estar totalmente insatisfecho que los directivos de la empresa evalúan las condiciones operativas de los proveedores a fin de contar con mercadería para atender los pedidos oportunamente; de conformidad a la tabla 13 el 56% respondió estar totalmente insatisfecho que la empresa define los tiempos de reabastecimiento de inventarios a fin de evitar el déficit de almacén; de acuerdo a la tabla 14 el 61% manifestó estar totalmente insatisfecho que los directivos identifican la frecuencia con la que los clientes solicitan determinados productos; y según la tabla 15 el 50% indicó estar totalmente insatisfecho que los directivos de la empresa promueven la formulación de presupuestos de compra y venta de inventario para atender los requerimientos de los clientes.

Según Noroña (2019) las políticas de inventarios son determinados lineamientos para administrar la logística de la organización, la cifra del inventario es el mayor de los activos circulantes, es por lo tanto vital minimizarlo; hacer más con menos. ¿Cómo se determina el nivel óptimo si cada área funcional tiene una perspectiva distinta del inventario?, es un proceso dentro de una línea de manufactura, incluye el recuento del

inventario, parte estará en las líneas de producción y otra en tránsito; así mismo, para Czerny (2020) los planes de inventarios son aspectos más relevantes para la gestión Pyme es el control de inventarios, entendido como el conjunto de procesos relacionados con el suministro, almacenamiento y accesibilidad a las mercaderías de un negocio, con el objetivo de asegurar su disponibilidad gastando la menor cantidad de dinero posible; donde abarca diferentes aspectos, como el registro de cantidades, precio y ubicación de los productos, rotación de los mismos y gestión de la información derivada de ellos.

Comparando los resultados con los antecedentes teóricos, se corrobora que los directivos de la empresa Trujillo Investment S.A. – Huaraz no han desarrollado políticas ni planes de inventarios, lo que ha ocasionado que los colaboradores no prioricen la calidad de los productos ni los tiempos de entrega; no evalúan las condiciones operativas de los proveedores para atender los pedidos oportunamente; no definen los tiempos de reabastecimiento de inventarios a fin de evitar el déficit de almacén; no identifican la frecuencia con la que los clientes solicitan determinados productos; y no promueven la formulación de presupuestos de compra y venta de inventario para atender los requerimientos de los clientes.

- En concordancia con el objetivo específico cuatro, se tiene que la tabla 16 evidencia que el 39% consideró estar totalmente insatisfecho que la empresa utiliza herramientas de gestión para controlar las cantidades de mercancías existentes en el almacén; según la tabla 17 el 33% dijo estar totalmente insatisfecho que los directivos aplican lineamientos para verificar las entradas y salidas de inventarios a fin de controlar su movimiento; de acuerdo a la tabla 18 el 28% manifestó estar totalmente insatisfecho que la empresa cuenta con softwares de inventarios para conocer en tiempo real del movimiento de las mercancías; de conformidad a la tabla 19 el 44% respondió estar totalmente insatisfecho

que la empresa mantiene registros continuos de cada artículo para verificar permanentemente las mercancías disponibles y las que están próximas agotarse; y según la tabla 20 el 50% expresó estar totalmente insatisfecho que los directivos implementan procedimientos para administrar eficientemente los procesos de inventariado.

Según Huamán (2014) el sistema de inventario implica contabilizar los artículos que ingresan y salen de almacén, es el mecanismo a través del cual una empresa lleva la administración eficiente del movimiento y almacenamiento de las mercaderías y del flujo de información y recursos que surge a partir de esto; asimismo, cualquier compañía que posea inventarios, necesita de programas para el control de inventarios que contribuyan al control y organización de los productos; así mismo, Valera (2019) explica que los procedimientos de inventario son acciones que permiten documentar el funcionamiento integral de la gestión de bienes de una empresa, garantiza el desarrollo de políticas, interrelaciones, flujos de operaciones, códigos, rutinas de trabajo, alcance de funciones, sistemas de información y otros elementos que son el soporte de cualquier organización, facilita la toma de decisiones a los colaboradores, y, además, brindarle pautas para mejorar su funcionamiento y elevar la calidad de los bienes que produce y de los servicios que presta.

Del análisis de los resultados y las teorías descritas, se advierte que los directivos de la empresa Trujillo Investment S.A. – Huaraz no han desarrollado adecuados sistemas ni procedimientos de inventarios, lo que ha ocasionado que los colaboradores no utilizan herramientas de gestión para controlar las mercancías del almacén; no aplican lineamientos para verificar las entradas y salidas de inventarios a fin de controlar su movimiento; la empresa cuenta con softwares de inventarios para conocer en tiempo real el movimiento de las mercancías; no mantienen

registros continuos de cada artículo para verificar permanentemente las mercancías disponibles; y los directivos no han implementado procedimientos para administrar eficientemente los procesos de inventariado.

V. Conclusiones

- Se ha determinado que la gestión logística influye en el control de inventarios de la empresa Trujillo Investment S.A. – Huaraz, sin embargo, los directivos no han desarrollado lineamientos específicos que permitan mejorar los procesos de gestión logística ni controlar los inventarios, toda vez que, de según la tabla 1 el 44% de los encuestados expresó estar totalmente insatisfecho que los directivos implementan políticas adecuadas para administrar el volumen de compras de mercaderías; y de acuerdo con la tabla 2 el 33% manifestó estar totalmente insatisfecho que los directivos implementan políticas para garantizar saldos mínimos de almacén.
- De la descripción de las características de los procesos de abastecimientos e inventarios de la empresa Trujillo Investment S.A. – Huaraz, se concluye que los directivos no han desarrollado lineamientos eficientes para optimizar el sistema de abastecimientos ni el de inventarios, lo que ha ocasionado que de acuerdo a la tabla 3 el 50% de los encuestados consideró estar totalmente insatisfecho que los directivos implementan lineamientos para garantizar procesos razonables de rotación de inventarios; según la tabla 4 el 56% expresó estar totalmente insatisfecho que los directivos administran racionalmente la duración de inventarios para atender las demandas diarias; y de acuerdo a la tabla 5 el 39% dijo estar totalmente insatisfecho que los directivos promueven la verificación de la exactitud de la cantidad de inventarios.
- De la identificación de las políticas de costeo de inventarios y de servicio al cliente de la empresa Trujillo Investment S.A. – Huaraz, se concluye que los directivos no han desarrollado lineamientos de costeo de inventarios ni de servicios al cliente, lo que fue corroborado con los resultados de la tabla 6, en el sentido que el 67% de los encuestados indicó estar totalmente insatisfecho que los directivos de la empresa implementan políticas para analizar oportunamente el costo de los inventarios; de

acuerdo a la tabla 8 el 44% dijo estar totalmente insatisfecho que los directivos de la empresa promueven la optimización de los gastos de operación de inventarios; y según la tabla 10 el 39% consideró estar totalmente insatisfecho que los responsables de logística y partes relacionadas entregan inventarios a los clientes en forma oportuna.

- De la descripción de las características de las políticas y planes de inventarios de la empresa Trujillo Investment S.A. – Huaraz, se concluye que los directivos no han desarrollado políticas ni planes de inventarios, lo que fue corroborado con la tabla 12 toda vez que el 32% de los encuestados consideró estar totalmente insatisfecho que los directivos de la empresa evalúan las condiciones operativas de los proveedores a fin de contar con mercadería para atender los pedidos oportunamente; de conformidad a la tabla 13 el 56% respondió estar totalmente insatisfecho que la empresa define los tiempos de reabastecimiento de inventarios a fin de evitar el déficit de almacén; y según la tabla 15 el 50% indicó estar totalmente insatisfecho que los directivos de la empresa promueven la formulación de presupuestos de compra y venta de inventario para atender los requerimientos de los clientes.
- Se ha identificado que los sistemas y procedimientos de inventarios de la empresa Trujillo Investment S.A. – Huaraz son displicentes, concluyéndose que los directivos no han desarrollado adecuados sistemas ni procedimientos de inventarios, lo que fue ratificado con la tabla 16, en el sentido que el 39% de encuestados consideró estar totalmente insatisfecho que la empresa utiliza herramientas de gestión para controlar las cantidades de mercancías existentes en el almacén; de conformidad a la tabla 19 el 44% respondió estar totalmente insatisfecho que la empresa mantiene registros continuos de cada artículo para verificar permanentemente las mercancías disponibles y las que están próximas agotarse; y según la tabla 20 el 50% expresó estar totalmente insatisfecho

que los directivos implementan procedimientos para administrar eficientemente los procesos de inventariado.

VI. Recomendaciones

- Que los directivos desarrollen lineamientos específicos que permitan mejorar los procesos de gestión logística y control de inventarios, con énfasis en políticas adecuadas para administrar el volumen de compra de mercaderías y políticas que garanticen saldos mínimos de almacén.

- Que los directivos desarrollen directivas adecuadas para optimizar el sistema de abastecimientos e inventarios, especialmente lineamientos de rotación de inventarios, de administración de inventarios y de verificación de la exactitud de la cantidad de inventarios.

- Que los directivos desarrollen lineamientos para el costeo de inventarios y de servicios al cliente, con énfasis en políticas para analizar el costo de los inventarios, optimización de gastos de operación de inventarios y que los responsables de logística y partes relacionadas entregan inventarios a los clientes oportunamente.

- Que los directivos desarrollen políticas y planes de inventarios, especialmente para la evaluación de las condiciones operativas de los proveedores, así como definir los tiempos de reabastecimiento de inventarios a fin de evitar el déficit de almacén y promover la formulación de presupuestos de compra y venta de inventario para atender los requerimientos de los clientes.

- Que los directivos desarrollen sistemas y procedimientos de inventarios, especialmente de herramientas de gestión para controlar las cantidades de mercancías existentes en el almacén; mantener registros continuos de cada artículo para verificar permanentemente las mercancías disponibles y las que están próximas agotarse; y lineamientos para administrar eficientemente los procesos de inventariado.

Agradecimiento

El presente estudio fue realizado gracias a la colaboración del personal de la empresa Trujillo Investment S.A para quienes expreso a través de estas líneas mi reconocimiento y gratitud. No hay palabras que puedan describir la emoción, la felicidad y la energía que siento en mí, por haber culminado con éxito mi tesis para obtener el título de contadora que representa un éxito en vida. Agradezco a Dios en primer lugar que siempre le pedí que llegara estos momentos de felicidad para mí y las personas que me quieren.

Gracias madre mía Gloria Alelí Solís Chumacero por apoyarme incondicionalmente en este proceso tan importante para mí y por fin lo logramos, ah mi padre Marco Antonio Adrianzen que desde el cielo está muy feliz y orgulloso y a mi hermana Karina adrianzen Solís que siempre estuvo conmigo apoyándome en todo el proceso. sin embargo, no he encuentro las palabras exactas, solo quiero decirles muchas gracias por todo lo que han hecho por mí, los amo mucho.

Referencias bibliográficas

- Albujar, F. (2014). *Logística de aprovisionamiento*. Mexico: editora de adquisiciones.
- De La Rosa, A. y Davole, P. (2017). *Optimización de los procesos de almacenamiento: diseño de un sistema de gestión y control de inventarios para la empresa Eca Ltda*. Cartagena: Universidad de cartagena.
- Álvarez, O. (2021). *Gestión logística y la gestión de calidad de servicio en una empresa del sector comercial, Lima 2020*. Lima: Universidad Peruana las Américas.
- Atencia, T. (2017). *Introducción a la logística internacional*. Berceano: LIMUSA.
- Bull, J. (2018). *Diseño de un modelo de gestión de logística integral para corporaciones culturales, caso de estudio: Corporación Cultural Semanas Musicales de Frutillar*. Chile: Universidad Austral de Chile .
- Cabanillas, D. (2020). *Control de inventarios para la mejorar la gestión logística en la empresa molinera Jaén S.A.C., 2017*. Pimentel: Universidad Señor de Sipan.

- Capriles. (2019). *Propuesta de un sistema de control de inventario de stock de seguridad para mejorar la gestión de compras de materia prima, repuestos e insumos de la empresa Balgres C.A.* Venezuela: Universidad Simón Bolívar de Venezuela.
- Cerna, J. (2009). Sistema de control de inventario. *Investigación y desarrollo*, 5.
- Córdova, M. (2019). *Control de inventario y su incidencia en la rentabilidad de la empresa comercial ferretería Gorky E.I.R.L., Jaen - 2017.* Pimentel: Unuversidad Señor de Sipan.
- Czerny, A. (200). *Nubox*. <https://blog.nubox.com/empresas/4-estrategias-para-mejorar-el-control-de-inventarios>
- Dávalos, S. (2019). *Control de inventarios y gestión logística de las empresas comercializadoras ferreteras – Distrito el Tambo – 2017.* Huancayo: Universisdad Peruana los Andes.
- Dávila, J. (2014). *Gestión de inventarios*. Bogotá: ECOE Ediciones.
- De La Rosa, A. y Davole, P. (2017). *Optimización de los procesos de almacenamiento: diseño de un sistema de gestión y control de inventarios para la empresa Eca Ltda.* Cartagena: Universidad de Cartagena.
- Díaz, H. (2016). *Costos logísticos*. Bogotá: ECOE Ediciones.
- Durán, Y. (2012). Administración del inventario. *Visión gerencial*, 3.
- Erazo, F. (2011). *Diseño de un manual de procedimiento para la administración y control de inventarios*. Cuenca: Unversidad Poletecnica de Salesiana.
- GestioPolis.Com.* (23 de Marzo de 2011). Experto *GestioPolis.Com*.<https://www.gestiopolis.com/que-es-abastecimiento/>
- Ezpinoza, W. (2017). *Control de inventario y gestión logística de la empresa fábrica de polos Bustamante Jaén – 2017.* Jaén: Universidad Señor de Sipan.
- Faedis. (2015). *Macrologística integral internacional*. Bogotá: ECOE Ediciones.
- Flores, J. (2014). *Gestión de logística en centros de distribución, bodegas y almacenes*. Bogota: ECOE Ediciones.
- Gallejos, I. (2015). *Estrategias de logísticas y toma de decsiones*. Madrid: Planeta.

- Gómez, C. (2017). *Propuesta de un modelo de gestión logística de abastecimiento internacional en las empresas grandes e importadoras de materia prima caso Manizales*. Colombia: Universidad Nacional de Colombia.
- Goyzueta, C. (2018). *Análisis de la gestión logística de la empresa de transportes Elio S.A.C. para la formulación de una propuesta de mejora, Arequipa 2017*. Arequipa: Universidad Tecnológica del Perú.
- Guiza, L. (2015). *Plan de gestión de inventarios en plastihogar S.A.* Bogotá: ECOE Ediciones.
- Huamán, P. (2014). *Toma de decisiones gerenciales de gestión de abastecimientos*. Lima: San Marcos.
- Huamán, M. (2020). *Gestión logística para mejorar la productividad en la empresa agroindustria Caraz S.A.C. 2019*. Pimentel: Universidad Señor de Sipan.
- Hurtado, B. (2018). *Plan de mejoramiento y análisis de la gestión logística del Almacenamiento en la Organización Herbal Ltda.* Colombia: Universidad Católica de Pereira.
- Laza, G. (2020). *Diccionario de Logística*. Barcelona: Marge Ediciones.
- López, M. (2004). Importancia de la calidad del servicio al cliente. *El buzón de Pacioli*, 56.
- Luna, A. (2018). *La gestión logística y su influencia en nivel de satisfacción del usuario interno de Integramedica Perú S.A.C Lima, 2018*”.
- Management. (2014). Control de inventarios y gestión logística de las empresas comercializadoras ferreteras – Distrito el Tambo – 2017. *Management*, 55.
- Merchor, L. (2019). *Gestión logística y control de inventarios de la empresa corrales & Cia. S.A.C., Lima - 2019*. Lima: Universidad Autónoma del Perú.
- Molina, J. (2017). *Planificación e implementación de un modelo logístico para optimizar la distribución de productos publicitarios en la empresa letreros universales S.A.* Guayaquil: Universidad Politécnica Salesiana.
- Mora, J. (2008). *Logística integral*. Madrid: ESIC Editoiral.
- Muller. (2004). *Soluciones logísticas*. Barcelona: Marge.
- Noroña, L. (2019). *Diseño de una política de inventario para una empresa de acero*. Ecuador.

- Quintero, A. (2018). *Propuesta de mejora del proceso logístico de la empresa Tramacoexpress Cia. Ltda. del cantón Durán*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil.
- Quiñones, J. (2020). *Gestión de procesos logísticos y su incidencia en la productividad de los colaboradores de la coordinación de almacén de la unidad de abastecimiento PRONIED, Lima-2020*. Lima: Universidad Peruana de las Américas.
- Reyes, D. (2017). *La gestión logística de inventarios en la empresa Calmetal S.A.* Guayaquil: Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil.
- Rodríguez, J. (2020). Control de inventarios, definición, importancia. *Hupstop*, 43.
- Sánchez, C. (2017). *Diseño de un sistema logístico en correos del Ecuador del Cantón Durán*. Ecuador: Universidad de Guayaquil.
- Sánchez, J. (Noviembre de 2018). *Abastecimiento*. <https://economipedia.com/definiciones/abastecimiento.html>
- Serrano, R. (2018). *La gestión logística de inventarios en la empresa Calmetal S.A.* Guayaquil.
- Silva, D. (28 de Abril de 2021). *Content & SEO Associate*. <https://www.zendesk.com.mx/blog/atencion-al-cliente-que-es/>
- Valera, L. (2019). *Gestiopolis*. <https://www.gestiopolis.com/procedimientos-contables-para-el-control-de-inventarios-de-la-empresa/>
- Vermorel, Y. (2013). *Gestión logística y comercial*. Madrid: Iberia.
- Viscaino, A. (2019). Servicio al cliente e integración del marketing mix de servicio. *U*, 11.
- Westreicher, G. (2011). *Economipedia*. www.economipedia.com/definiciones/politicas-de-inventario.html.

Anexos y Apéndices

ANEXO N° 1
MATRIZ DE CONSISTENCIA LÓGICA

TÍTULO: GESTIÓN LOGÍSTICA Y CONTROL DE INVENTARIOS EN LA EMPRESA TRUJILLO INVESTMENT S.A. – HUARAZ, EJERCICIO 2021.

Problema	Variable	Objetivo	Hipótesis	Metodología
¿Cómo la gestión de logística influye en el control de inventarios de la empresa Trujillo Investment S.A. – Huaraz, ejercicio 2021?	Variable 1: Gestión logística	Objetivo general Determinar cómo la gestión logística influye en el control de inventarios de la empresa Trujillo Investment S.A. – Huaraz, ejercicio 2021.	Hipótesis general La gestión de logística influye sustancialmente en el control de inventarios de la empresa Trujillo Investment S.A. – Huaraz, ejercicio 2021.	1. Tipo investigación: Descriptivo correlacional. 2. Diseño de investigación: de No experimental / Transversal. 3. Población - muestral: Dieciocho trabajadores. 4. Técnicas de investigación: Encuesta. 5. Instrumentos de investigación: Cuestionario.
	Variable 2: Control de inventarios	Objetivos específicos a) Describir las características de los procesos de abastecimientos e inventarios de la empresa Trujillo Investment S.A. – Huaraz, ejercicio 2021. b) Identificar las políticas de costeo de inventarios y de servicio al cliente de la empresa Trujillo Investment S.A. – Huaraz, ejercicio 2021. c) Describir las características de las políticas y planes de inventarios de la empresa Trujillo Investment S.A. – Huaraz, ejercicio 2021. d) Identificar los sistemas y procedimientos de inventarios de la empresa Trujillo Investment S.A. – Huaraz, ejercicio 2021.		

ANEXO N° 2
MARIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala de medición
X= Gestión logística	Mora (2008) sostiene que la gestión logística ha sido clave para el mejor desempeño de cualquier empresa ya que facilita información sincronizada a diferentes áreas de la empresa, para ello se debe contar con un modelo logístico para ser más competitivos y cumplir con las expectativas del mercado, de esta forma permitirá la integridad de los procesos y el uso de los recursos, para así brindar excelentes productos al mercado en el lugar correcto y con las condiciones exigidas para la satisfacción del consumidor.	Los procesos de gestión de logística son de características cualitativas y se operativizaron en dos extensiones, siendo estos la dimensión de abastecimientos, inventarios, servicio al cliente y costos de inventarios.	Abastecimiento inventarios	Volumen de compra	1	Ordinal
				Saldos mínimos	2	
				Rotación de mercaderías	3	
				Duración del inventario	4	
				Exactitud del inventario	5	
			Costos de inventarios y servicio al cliente	Costo de inventarios	6	
				Costo de ventas	7	
				Costo de operación	8	
				Entregas completas	9	
				Entregas a tiempo	10	
Y= Control de inventarios	Albujar (2014) dice que es el conjunto de lineamientos que permiten analizar el sistema de inventarios, es un aspecto pocas veces atendido, ya que no poseen registros fehacientes, políticas o sistemas que ayuden esta fácil pero tediosa tarea, implica hacer el seguimiento estricto sobre las cantidades que se manejan a través de las entradas y salidas de inventario.	La variable control de inventarios es de naturaleza cualitativa y se operativizó en dos extensiones, siendo estas las dimensiones políticas de inventarios, planes de inventarios, sistema de inventarios y procedimientos de inventarios.	Políticas y planes de inventarios	Nivel de satisfacción esperado	11	Ordinal
				Condiciones del proveedor	12	
				Tiempos de reabastecimiento	13	
				Patrones de demanda	14	
				Presupuesto de compra y venta de inventario	15	
			Sistema procedimientos y de inventarios	Registro de cantidades de inventarios	16	
				Verificación de entrada y salida de inventarios	17	
				Software de inventarios	18	
				Actualización de registro de inventarios	19	
				Procedimientos para efectuar el inventario	20	

ANEXO 3: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Cuestionario

Datos:

Gestión logística y control de inventarios en la empresa Trujillo Investment S.A. – Huaraz, ejercicio 2021.

Información general:

Este cuestionario es anónimo. Por favor, responda con sinceridad.

Finalidad

El cuestionario tiene por finalidad recabar información relacionada con las variables y dimensiones de investigación.

Instrucciones:

Lea determinadamente los ítems. Cada uno tiene cinco posibles respuestas. Conteste las preguntas marcando con una “X”.

Variable de estudio: “Gestión logística”

Escala de valoración

Totalmente insatisfecho	Insatisfecho	Ni insatisfecho ni satisfecho	Satisfecho	Totalmente satisfecho
1	2	3	4	5

Ítems		1	2	3	4	5
Dimensión 1: Abastecimientos e inventarios						
P1	¿Los directivos implementan políticas adecuadas para administrar el volumen de compras de mercaderías?					
P2	¿Los directivos implementan políticas para administrar saldos mínimos de almacén?					
P3	¿Los directivos implementan lineamientos para garantizar procesos razonables de rotación de inventarios?					
P4	¿Los directivos administran racionalmente la duración de inventarios para atender las demandas diarias?					
P5	¿Los directivos promueven la verificación de la exactitud de las cantidades de inventarios?					
Dimensión 2: Costo de inventarios y servicio al cliente						
P6	¿Los directivos de la empresa implementan políticas					

	para analizar oportunamente el costo de los inventarios?					
P7	¿Los directivos de la empresa implementan políticas para determinar objetivamente el costo de ventas de los inventarios?					
P8	¿Los directivos de la empresa promueven la optimización de los gastos de operación de los inventarios?					
P9	¿Los responsables de logística y partes relacionadas realizan entregas de inventarios a los clientes en forma completa?					
P10	¿Los responsables de logística y partes relacionadas realizan entregas de inventarios a los clientes en forma oportuna?					

Variable de estudio: “Control de inventarios”

Ítems		1	2	3	4	5
Dimensión 1: Políticas y planes de inventarios						
P11	¿Para garantizar el nivel de satisfacción de los clientes la empresa prioriza la calidad de los productos y los tiempos de entrega?					
P12	¿Los directivos de la empresa evalúan las condiciones de los proveedores a fin de contar con mercaderías para atender los pedidos de los clientes?					
P13	¿La empresa define los tiempos de reabastecimiento de inventarios a fin de evitar el déficit de almacén?					
P14	¿Los directivos identifican qué tan frecuentemente los clientes solicitan determinados productos?					
P15	¿Los directivos de la empresa promueven la formulación de presupuestos de compra y venta de inventario para atender las demandas de los clientes?					
Dimensión 2: Sistemas y procedimientos de inventarios						
P16	¿La empresa utiliza herramientas de gestión para registrar las cantidades de mercancías existentes en el almacén?					
P17	¿Los directivos aplican lineamientos para verificar las entradas y salidas de inventarios a fin de controlar su movimiento?					
P18	¿La empresa cuenta con softwares de inventarios para conocer en tiempo real el movimiento de las mercancías?					
P19	¿La empresa mantiene registros continuos de cada artículo del inventario para ver en todo momento las mercancías disponibles y las que están próximas a					

	agotarse?					
P20	¿Los directivos implementan procedimientos para administrar eficientemente los procesos de inventariado?					