

FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES



“ANÁLISIS DE LOS PUNTOS CRÍTICOS DE LA GESTIÓN LOGÍSTICA EN LA EMPRESA INVERSIONES & SERVICIOS GHIROJA S. A. C. PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL ERP EN LA CIUDAD DE TRUJILLO, 2021.”

Tesis para optar el título profesional de:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES

Autores:

Gianella Taylu Rodriguez Gudiel
Kevin Martin Rosell Vergara

Asesora:

Dra. Ena Cecilia Obando Peralta

Trujillo - Perú

2021

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA SUSTENTACIÓN DE TESIS

La asesora Dra. Ena Cecilia Obando Peralta, docente de la Universidad Privada del Norte, Facultad de Negocios, Carrera profesional de **ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**, ha realizado el seguimiento del proceso de formulación y desarrollo de la tesis de los estudiantes:

- RODRIGUEZ GUDIEL GIANELLA TAYLU
- ROSELL VERGARA KEVIN MARTIN

Por cuanto, **CONSIDERA** que la tesis titulada: "**ANÁLISIS DE LOS PUNTOS CRÍTICOS DE LA GESTIÓN LOGÍSTICA EN LA EMPRESA INVERSIONES & SERVICIOS GHIROJA S. A.C. PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL ERP EN LA CIUDAD DE TRUJILLO, 2021**" para aspirar al título profesional de: **LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES** por la Universidad Privada del Norte, reúne las condiciones adecuadas, por lo cual, **AUTORIZA** a los interesados para su presentación.

Dra. Ena Cecilia Obando Peralta
Asesora

ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS

Los miembros del jurado evaluador asignados han procedido a realizar la evaluación de la tesis de los estudiantes: **GIANELLA TAYLU RODRIGUEZ GUDIEL Y KEVIN MARTIN ROSELL VERGARA** para aspirar al título profesional de LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES con la tesis denominada: "ANÁLISIS DE LOS PUNTOS CRÍTICOS DE LA GESTIÓN LOGÍSTICA EN LA EMPRESA INVERSIONES & SERVICIOS GHIROJA S. A.C. PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL ERP EN LA CIUDAD DE TRUJILLO, 2021"

Luego de la revisión del trabajo, en forma y contenido, los miembros del jurado concuerdan:

Aprobación por unanimidad

Aprobación por mayoría

Calificativo:

Excelente [20 - 18]

Sobresaliente [17 - 15]

Bueno [14 - 13]

Calificativo:

Excelente [20 - 18]

Sobresaliente [17 - 15]

Bueno [14 - 13]

Desaprobado

Firman en señal de conformidad:

Ing./Lic./Dr./Mg. Nombre y Apellidos
Jurado
Presidente

Ing./Lic./Dr./Mg. Nombre y Apellidos
Jurado

Ing./Lic./Dr./Mg. Nombre y Apellidos
Jurado

DEDICATORIA

A Dios, por darme la oportunidad de seguir adelante, brindándome fortaleza y salud.
A mi madre, quien siempre tuvo el valor para enfrentar los obstáculos presentados a lo largo de nuestras vidas y por brindarme su apoyo incondicional en todo momento.
A mis abuelos, por cada uno de sus consejos y siempre confiar en mí.

Gianella Taylú Rodríguez Gudiel

A mi madre, por ser inspiración de lucha constante y sacrificio, por dar fuerzas, por dar valor de afrontar lo que venga y ser siempre soporte en todo aspecto, y, sobre todo, por seguir confiando en mí.
A mis abuelos, que más que eso, son mis padres. A mi abuelo que ya no está con nosotros, pero siempre fue su deseo entregar a mi madre a su hijo profesional y mi abuela por tenerme ese amor que he necesitado desde pequeño, por apoyarme y cuidarme como hasta ahora lo sigue haciendo.

Kevin Martín Rosell Vergara

AGRADECIMIENTO

El presente trabajo de investigación fue realizado bajo la supervisión de la Dra. Ena Cecilia Obando Peralta, a quien me gustaría expresar mi más profundo agradecimiento, por hacer posible la realización de este estudio. Además, agradecer la paciencia, tiempo y dedicación que tuvo para que este proyecto saliera de manera exitosa.

A cada uno de los docentes, presentes a lo largo de mi formación académica, que compartieron sus conocimientos, valores y experiencias profesionales. A ustedes les muestro mi total agradecimiento.

Finalmente, expreso mi gratitud a todos los colaboradores de la empresa “Inversiones y servicios Ghiroja S. A. C.” por brindarnos su apoyo incondicional y permitirnos recopilar información importante y necesaria para el desarrollo de la presente tesis.

Gianella Taylú Rodríguez Gudiel

Un fraterno agradecimiento a la Dra. Ena Cecilia Obando Peralta, asesora de esta investigación, por ser guía esencial en este camino. Agradecer su confianza, tiempo, dedicación y muchas, su paciencia. Destacar el gran nivel profesional que posee, tanto en la materia como en la docencia.

De la misma forma, agradecer a los docentes expertos que fueron parte también de esta investigación y se tomaron el tiempo, a veces escaso, para darle la validez a la realización de la presente investigación.

Agradecer a los colaboradores de “Inversiones y servicios Ghiroja S. A. C.” que brindaron, de manera esencial, su tiempo y esfuerzo, ya que sin ellos hubiese sido imposible la realización de la presente tesis.

Kevin Martín Rosell Vergara

TABLA DE CONTENIDOS

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA SUSTENTACIÓN DE TESIS	2
ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
ÍNDICE DE TABLAS	7
ÍNDICE DE FIGURAS	8
RESUMEN.....	8
ABSTRACT.....	9
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	11
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA.....	23
CAPÍTULO III. RESULTADOS	32
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....	39
REFERENCIAS	46
ANEXOS.....	48

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Interpretación de escenarios	26
Tabla 2. Valoración de escenarios	26
Tabla 3. Sistema de cuartiles	34
Tabla 4. Nivel de impacto en la gestión de compra y abastecimiento.....	35
Tabla 5. Nivel de impacto de la gestión de producción	37
Tabla 6. Nivel de impacto de la gestión de almacenamiento e inventario	37
Tabla 7. Nivel de impacto de la gestión de distribución y transporte	38
Tabla 8. Nivel de impacto de la gestión de entrega y atención al cliente.....	39
Tabla 9. Dimensión de compras y abastecimiento	32
Tabla 10. Dimensión de producción.....	39
Tabla 11. Dimensión de almacenamiento e inventario.....	66
Tabla 12. Dimensión de distribución y transporte	67
Tabla 13. Dimensión de entrega y atención al cliente.....	68

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Resumen de los valores porcentuales por cada dimensión	33
--	----

RESUMEN

La presente investigación titulada “Análisis de los puntos críticos de la gestión logística en la empresa “Inversiones & Servicios Ghiroja S. A. C.” para la implementación de un sistema de control ERP en la ciudad de Trujillo, 2021”, tiene como objetivo determinar los puntos críticos de la gestión logística de la empresa mencionada para la implementación de un sistema de control ERP en la ciudad de Trujillo, 2021. Se realizó bajo el tipo de investigación descriptivo – explicativo y diseño no experimental. Se midió a través de las dimensiones compra y abastecimiento, producción, almacenamiento e inventario, distribución y transporte, y entrega y atención al cliente. Los resultados obtenidos se obtuvieron que la compra y abastecimiento tiene un nivel de impacto alto en la gestión logística con un 33%, producción tiene un nivel de impacto alto con 29%, almacenamiento e inventario tiene un nivel de impacto alto con 32%, distribución y transporte tiene un nivel de impacto alto con 28%, y entrega y atención al cliente tiene un nivel de impacto alto con 32%. Se concluye que la compra y abastecimiento, producción, almacenamiento e inventario, distribución y transporte, y entrega y atención al cliente son puntos críticos que afectan la gestión logística.

Palabras Clave: Gestión logística, Puntos críticos, ERP

ABSTRACT

This research entitled “Analysis of the critical points of logistics management in the company “Inversiones & Servicios Ghiroja S. A. C.” for the implementation of the ERP control system in the city of Trujillo, 2021”, aims to determine the critical points of management logistics of the company mentioned for the implementation of an ERP control system in the city of Trujillo, 2021. It was carried out under the type of descriptive-explanatory research and non-experimental design. It was measured through the dimensions purchase and supply, production , storage and inventory, distribution and transportation, and delivery and customer service The results obtained were that the purchase and supply has a high impact level on logistics management with 33%, production has a high impact level with 29%, storage and inventory has a high impact level with 32%, distribution and transportation has a high impact level with 28%, and delivery and customer service has a high impact level with 32%. It is concluded that the purchase and supply, production, storage and inventory, distribution and transportation, and delivery and customer service are critical points that control logistics management.

Keywords: Logistics management, Critical points, ERP

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

I.1. Realidad problemática

Durante los últimos años, las empresas han tenido que enfrentar diversos retos que les permitan seguir de manera sostenible en el tiempo, las cuales muchas de estas, han terminado extintas debido a que no pudieron acoplarse a innumerables cambios en cada uno de sus procesos buscando siempre la mejora continua y crecimiento organizacional. En principal eje para que las empresas puedan perdurar se enfoca netamente en su capacidad de gestión empresarial, es decir, cómo la parte humana que dirige cada una de las áreas de una empresa, posee los conocimientos y experiencia necesaria, para ponerla en práctica en mejora de los procesos de la organización donde se desempeñe las funciones.

“La gestión empresarial es una práctica que se lleva a nivel internacional desde la antigüedad hasta la actualidad, la cual es de suma importancia poder ejecutarla en una organización, ya que debido a que nos encontramos en un mundo globalizado exige que seamos más competitivos, una de las unidades económicas con mayor influencia a nivel internacional son las micro y pequeñas empresas (Mypes) siendo importante en la cadena económica de los diferentes países, ya que otorgan oportunidades de trabajo logrando así mejorar su calidad de vida, porque desarrollan una buena gestión en cuanto a planear, organizar, dirigir y controlar” (Ramos & Huerta, 2019). Por consiguiente, la buena práctica de la gestión empresarial, permite mejorar y gestionar de manera eficiente las diferentes áreas de una empresa.

Sin embargo, se ha evidenciado una constante problemática dentro de estas organizaciones, y más aún, en las micro y pequeñas empresas. Este problema se encuentra específicamente en área logística, puesto que no cuentan con ningún control interno que puedan ser aplicables a su realidad, es decir, muchas de estas empresas aún se encuentran en una etapa donde realizan todos los procesos logísticos de manera manual, y en muchos de los casos, no se lleva el control necesario que les permita identificar todo tipo de problemas que acarrea una mala gestión de esta área.

La logística como tal, es muy importante dentro de todas las empresas, así como también en entidades gubernamentales, sean estas con fines de lucro o no, debido a que contempla e integra a las demás áreas de estas organizaciones. “La logística tiene un carácter multifuncional, de manera de alcanzar el objetivo final de la forma más eficiente posible, no depende sólo de una función o área, sino que es el resultado de aunar los esfuerzos de toda la organización. De ahí la necesidad de contemplar todo el proceso logístico desde la perspectiva estratégica propia de la alta dirección de la empresa. A nivel estratégico, la logística envuelve a todas las áreas de la compañía, desde las etapas de identificación de la necesidad y concepción de los productos y/o servicios, un proceso que incluya todos los medios necesarios para obtener los mejores resultados, en términos económicos y de satisfacción del consumidor, el transporte es por excelencia uno de los procesos fundamentales de la estrategia logística de una organización, convirtiéndose en un área estratégica para el desarrollo óptimo de las actividades empresariales” (Flores, 2014). De esta manera, se denota esencial una debida gestión de esta área que conlleve a que todas las demás funcionen en conjunto y concordancia, alineadas a los objetivos estructurados a fin del crecimiento de

cualquier organización, especialmente, en las que están en plena vía de desarrollo como las Mypes.

La adecuada gestión del área logística es fundamental porque se encuentran netamente conectadas a todas las áreas de una empresa, por ejemplo, el área de ventas donde se comercializa todo tipo de producto que la empresa posea, necesita tener el stock suficiente y necesario para que pueda fluir con normalidad, entonces, el área de logística es quien abastece para que esto pueda ocurrir. Lo mismo ocurre con las demás áreas, como el área de finanzas y contabilidad, quien ejecuta el presupuesto de adquisición de mercadería, etc., sin embargo, una empresa que se dedica a la comercialización, la gestión logística es imprescindible ya que sin ella no puede funcionar, mejor dicho, depende directa y exclusivamente del aprovisionamiento correcto de mercadería. Al existir un buen manejo logístico, los productos van a llegar al cliente final sin complicaciones y esto generará una buena imagen empresarial, así como también, la ganancia requerida para que esta pueda seguir en el mercado, el cual cada día es más competente y difícil de persistir.

“La logística empresarial es todo movimiento y almacenamiento que facilite el flujo de productos desde el punto de compra de los materiales hasta el punto de consumo, así como los flujos de información que se ponen en marcha, con el fin de dar al consumidor el nivel de servicio adecuado a un costo razonable” (Ballou, 2004). Es decir, este proceso se encarga desde la búsqueda de proveedores, transporte externo e interno, proceso interno de transformación o adecuación (el cual no se da en todas las empresas) y cliente final, quien es el mercado objetivo.

Las empresas en la actualidad, siempre están en un constante aprendizaje y cambio dentro de sus procesos porque eso trae consigo grandes beneficios para que puedan destacar sobre su competencia. Para una mejora dentro de sus procesos, debe existir un análisis previo que les permita una evaluación minuciosa y profunda para lograr determinar cuáles son los puntos críticos dentro de toda área o proceso a analizar. La logística como tal debe ser también parte de esta evaluación, donde debe analizarse cada uno de los subprocesos que esta contiene para evidenciar la realidad actual de dicha área. En el caso que exista una mala gestión, se debe identificar cuáles son las falencias, así como también, las posibles soluciones a esta.

Para un correcto análisis es primordial determinar los sub-procesos adecuados a nuestra realidad, ya que el concepto de logística es muy variado dependiendo muchas veces del sector, rubro, tipo de organización, etc. “Existen cinco grandes áreas en gestión logística sobre las que han de girar los siguientes KPI’s: Compra y abastecimiento, producción, almacenamiento e inventario, distribución y transporte y entrega y atención al cliente” (Chamorro 2017). Es decir, las dimensiones medibles que conlleven al análisis adecuado de la gestión logística, y que contienen todos los procesos internos que contiene, son las anteriormente descritas.

Para la dimensión de compras y abastecimiento, se entiende que es “la encargada de adquirir los productos, materiales, etc., necesarios para que la empresa pueda seguir con sus operaciones con el precio, la cantidad y, el lugar adecuado, para así asegurar las operaciones de la empresa” (Carreño Solís, 2011).

La dimensión de producción, se conceptualiza como “la función de producción se define como el proceso de transformación de los factores en productos que generan valor agregado luego de la adquisición, recepción y almacenamiento de materias primas. Los procesos son un conjunto de operaciones a través de las cuales los factores se transforman en productos que pueden ser bienes físicos o servicios” (D'Alessio, 2002).

En la dimensión de almacenamiento e inventario, “se basa en dos acciones principales. La primera consiste en preservar la calidad de los productos desde que ingresan al almacén hasta que salen para ser usados como materias primas en producción o para ser vendidos como productos terminados. La segunda función se basa en mantener siempre actualizado el registro de materiales físicos con el material registrado en tarjetas o en sistemas electrónicos como el kárdex. Llevar un mal control de los registros significa una pérdida de dinero” (ESAN, 2016).

Para la dimensión de distribución y transporte, se define que “toda actividad encaminada a trasladar el producto o materia prima desde su punto de origen hasta el lugar de destino, la cual es una función de extrema importancia dentro del mundo de la distribución física, ya que están involucrados aspectos básicos de la calidad de servicio, costos e inversiones del capital. Básicamente, se ocupa de las actividades relacionadas directa o indirectamente con la necesidad de situar los productos en los puntos de destino correspondientes, de acuerdo a unos condicionantes en respecto a su seguridad del mismo” (Mora, 2018).

Finalmente, en la dimensión de entrega y atención al cliente, se identifica que, “es el objetivo final de todo proceso logístico. Para que este se pueda desarrollar correctamente, no basta con que el producto llegue al consumidor final, sino que la entrega debe realizarse de forma determinada y conforme a las condiciones establecidas en la compra, como, por ejemplo, el tiempo de entrega” (Ojeda, 2018).

Por otro lado, se ha evidenciado en estudios y tesis realizadas con anterioridad, que todo análisis enfocado a la gestión de una empresa, ha demostrado una particularidad en sus resultados y conclusiones, especialmente en micros y pequeñas empresas, el cual es que muchas de estas no implementan productos tecnológicos que les permitan optimizar sus gestiones, es decir, que existen sistemas de control que mejoran a gran escala el desarrollo o gestión de cada área dentro de una organización. Existen muchos softwares en este amplio mercado, los cuales son aplicables dependiendo muchas veces al tamaño de la empresa, por decir así, existen empresas grandes que, sin la integración de un sistema de control, no podrían funcionar correctamente, como es el caso de Coca-Cola Company, como una empresa transnacional, y Alicorp, como ejemplo de empresa nacional. En la actualidad, hay un tipo de software que sirve como un sistema integrado, y que como su nombre indica, integra todas las áreas de una empresa y tiene como apremiante, que es las gestiones que se realicen a través de ellos, son en tiempo real.

Este tipo de programa informático, por sus siglas en inglés, se llama Enterprise Resource Planning (ERP), el cual “son sistemas de gestión de información que integran y automatizan muchas de las prácticas de negocio asociadas con los aspectos operativos o productivos de una empresa, con el fin de unificar todos los diferentes

módulos que presenta una empresa tales como módulo de Gestión, Oportunidades, Ventas-Clientes, Compras-Proveedores, Socios de Negocios, Inventario, Recursos, Producción, MRP, Servicio, Informes, entre otros” (Bardales & Galarza, 2018).

Dentro de los antecedentes, Marcelo (2014), en su tesis titulada “Análisis y Propuestas de Mejora del Sistema de Gestión de Almacenes de un Operador Logístico”, se enfoca en un análisis de la gestión de los almacenes de un operador logístico, para luego dar una propuesta que conlleve a una mejora continua del área, así como también, puedan determinar los puntos críticos que no les permitían el correcto funcionamiento.

Por su parte, Hurtado & Muñoz (2011), en su tesis titulada “Plan de mejoramiento y análisis de la gestión logística del Almacenamiento en la Organización Herbal Ltda.”, tiene como propósito analizar y determinar las falencias del proceso de almacenamiento de la empresa y proponer opciones de mejora, los cuales incluyen un plan de funcionamiento, así como también la posible aplicación de un sistema de control ERP, que les permita la fluidez de la gestión en el almacenamiento y crecimiento organizacional.

Así como también, Urcelay (2003), en su tesis doctoral titulada “Impacto de los sistemas ERP en la gestión logística de las empresas manufactureras. El caso de la comunidad autónoma del País Vasco”, estudia los beneficios que trae consigo la implementación de los sistemas de control dentro de la gestión logística, lo cual, concluye que, sin importar el tamaño de la empresa manufacturera, las aplicaciones de

dichas tecnologías contribuyen notablemente en los tiempos, costos y seguridad con la que dicha gestión es realizada.

La justificación de este estudio se basa en tres aspectos importantes, los cuales abarcar la razón de ser de este análisis, los cuales son, justificación económica, justificación tecnológica, justificación social y justificación educativa, las cuales están descritas a continuación:

Justificación económica, ya que el resultado del análisis previamente mencionado, permitirá encontrar los puntos críticos de los sub-procesos que conllevan una buena gestión logística, lo que permitirá que los costos disminuyan, así como también, un incremento notable en la rentabilidad de la empresa.

Justificación tecnológica, porque de ser positivo el resultado de este análisis, conlleva a la implementación de un sistema ERP, que les permitirá mejorar los tiempos en la gestión, ordenar y visualizar mejor la información, así como también, que la empresa pueda empezar en una etapa de modernización de sus procesos, y con esto, convertirse en una empresa competente frente a sus rivales empresariales y destacar en el mercado actual.

Justificación social, debido a que, si la empresa mejora en su gestión logística, esto se verá reflejado en la satisfacción de sus clientes, ya que no habría productos defectuosos ni tampoco contratiempos en los tiempos de entrega de los productos o los pedidos que los clientes puedan solicitar con anticipación.

Justificación educativa, ya que el resultado del estudio puede servir como base para futuras y posibles propuestas de mejora a través de un sistema integrado, ya que, en la actualidad, se evidencia que este tipo de análisis están enfocados mayormente a empresas de gran tamaño, no son un modelo adecuado para muchas micro y pequeñas empresas que poseen problemas similares y que desean implementar soluciones tecnológicas para su mejora.

De tal sentido, en la ciudad de Trujillo se encuentra la empresa Inversiones y Servicios Ghiroja S. A. C. Se dedica a la comercialización de todo tipo de maquinaria para el uso en la minería, agricultura, construcción, neumática y otros, así como también a la comercialización de equipos eléctricos, seguridad industrial y servicios en general. Se encuentra en el mercado desde el año 2018 en la categorización de micro y pequeña empresa. La empresa Inversiones y Servicios Ghiroja S. A. C. posee una buena gestión empresarial, lo que le permite generar la rentabilidad esperada cada año, así como también, un crecimiento sostenible, donde ya cuenta en la actualidad, con dos sedes comerciales las cuales están ubicadas en la ciudad de Trujillo. La empresa tiene muy buenos lazos comerciales, los que ha conllevado a mantener buenos clientes y posibilidad de siempre adaptar los nuevos clientes, sin embargo, en la medida de su crecimiento, ha presentado distintas dificultades específicamente en su gestión logística, lo que les ha conllevado a muchos problemas en las sub-áreas de este proceso. De esta manera, el objetivo de este estudio es determinar los puntos críticos que posee la gestión del área logística para la implementación de un sistema de control ERP en la ciudad de Trujillo, que pueda permitir la mejora de dicha gestión.

I.2. Formulación del problema

¿Cuáles son los puntos críticos de la gestión logística de la empresa INVERSIONES & SERVICIOS GHIROJA S.A.C. para la implementación de un sistema ERP en la ciudad de Trujillo, 2021?

I.3. Objetivos

I.3.1. Objetivo general

Determinar los puntos críticos de la gestión logística de la empresa INVERSIONES & SERVICIOS GHIROJA S.A.C para la implementación de un sistema de control ERP en la ciudad de Trujillo, 2021.

I.3.2. Objetivos específicos

- OE1.- Determinar si la compra y abastecimiento es un punto crítico para la implementación de un sistema ERP en la empresa INVERSIONES & SERVICIOS GHIROJA S.A.C. en la ciudad de Trujillo, 2021.
- OE2.- Determinar si la producción es un punto crítico para la implementación de un sistema ERP en la empresa INVERSIONES & SERVICIOS GHIROJA S.A.C. en la ciudad de Trujillo, 2021.
- OE3.- Determinar si el almacenamiento e inventario es un punto crítico para la implementación de un sistema ERP en la empresa INVERSIONES & SERVICIOS GHIROJA S.A.C. en la ciudad de Trujillo, 2021.

- OE4.- Determinar si la distribución y el transporte es un punto crítico para la implementación de un sistema ERP en la empresa INVERSIONES & SERVICIOS GHIROJA S.A.C. en la ciudad de Trujillo, 2021.

- OE5.- Determinar si la entrega y atención al cliente es un punto crítico para la implementación de un sistema ERP en la empresa INVERSIONES & SERVICIOS GHIROJA S.A.C. en la ciudad de Trujillo, 2021.

I.4. Hipótesis

I.4.1. Hipótesis general

Los puntos críticos de la gestión logística de la empresa INVERSIONES & SERVICIOS GHIROJA S.A.C. para la implementación de un sistema ERP en la ciudad de Trujillo, 2021 son compra y abastecimiento, producción, almacenamiento e inventario, distribución y transporte, y entrega y atención al cliente.

I.4.2. Hipótesis específicas

- La compra y abastecimiento es un punto crítico para la implementación de un sistema ERP en la empresa INVERSIONES & SERVICIOS GHIROJA S.A.C. en la ciudad de Trujillo, 2021.

- La producción es un punto crítico para la implementación de un sistema ERP en la empresa INVERSIONES & SERVICIOS GHIROJA S.A.C. en la ciudad de Trujillo, 2021.
- El almacenamiento e inventario es un punto crítico para la implementación de un sistema ERP en la empresa INVERSIONES & SERVICIOS GHIROJA S.A.C. en la ciudad de Trujillo, 2021.
- La distribución y transporte es un punto crítico para la implementación de un sistema ERP en la empresa INVERSIONES & SERVICIOS GHIROJA S.A.C. en la ciudad de Trujillo, 2021.
- La entrega y atención al cliente es un punto crítico para la implementación de un sistema ERP en la empresa INVERSIONES & SERVICIOS GHIROJA S.A.C. en la ciudad de Trujillo, 2021.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

2.1. Tipo de investigación

De acuerdo al propósito de la investigación, el presente estudio es Descriptivo - explicativo, porque se muestra el análisis del comportamiento de los puntos críticos de la gestión logística de la empresa INVERSIONES & SERVICIOS GHIROJA S.A.C. en la ciudad de Trujillo, 2021.

El diseño de la presente investigación es No Experimental, porque la información recogida y los resultados de estos, no serán manipulados o alterados. Según su orientación, esta investigación está orientada a la aplicación.

2.2. Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)

Unidad de estudio.

Los colaboradores de la empresa INVERSIONES Y SERVICIOS GHIROJA S.A.C. de la ciudad de Trujillo.

Población.

Para la presente investigación se estableció que la población la conformarían 7 colaboradores de la empresa INVERSIONES Y SERVICIOS GHIROJA S.A.C. de la ciudad de Trujillo, entre ellos el Gerente General, Asistente Administrativa, Encargado de compras, Encargado de producción, Asesor comercial, Encargado de almacén y Auxiliar operativo. De la misma forma, Hernández, Fernández & Baptista (2014), mencionaron que, “no siempre, pero en la mayoría de las situaciones si realizamos el estudio en una muestra. Solo cuando queremos realizar un censo debemos incluir en

el estudio a todos los sujetos o casos (personas, animales, plantas, objetos) del universo o la población. Por ejemplo, los estudios motivacionales en empresas suelen abarcar a todos sus empleados para evitar que los excluidos piensen que su opinión no se toma en cuenta. Las muestras se utilizan por economía de tiempo y recursos”.

Muestra.

Para la presente investigación se realizó una selección de muestra utilizando el método de muestreo no probabilístico. “Mediante esta modalidad de muestreo, el autor selecciona a su juicio al ejemplar que esté dispuesto y en la facultad de brindar la información más adecuada y necesaria para la consecución de los objetivos de la investigación” (Kumar, 2011). De esta manera se dirigió la recolección de datos a aquellos colaboradores que están netamente involucrados con el área de logística y así poder minimizar el margen de error en los resultados.

Asimismo, es importante resaltar que para efectos de la presente investigación y además justificado por la modalidad de muestreo empleada, se aplicó el instrumento de recolección de datos únicamente a los colaboradores involucrados en la gestión logística de la empresa INVERSIONES Y SERVICIOS GHIROJA S.A.C. Estos son únicamente: Encargado de compras, Encargado de producción, Asesor comercial, encargado de almacén y auxiliar operativo.

En ese sentido, se aplicó el instrumento a los puestos anteriormente mencionados. Por lo tanto, hasta el momento de la aplicación del instrumento, únicamente la información provista por aquellos cinco colaboradores es relevante para la elaboración de los resultados de la presente investigación.

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

2.3.1. Técnicas e instrumentos para recolección de datos

Se tiene que realizar una encuesta a los 5 colaboradores del área de logística de la empresa INVERSIONES Y SERVICIOS GHIROJA S.A.C.; con el objetivo de analizar los puntos críticos dentro de la gestión logística, y, por ende, determinar si es posible implementar un sistema de control ERP en dicha empresa que conlleve a una mejora significativa en la empresa.

a) Técnicas:

Encuesta:

Esta técnica permitió el establecimiento directo con las unidades de estudio mediante un cuestionario estructurado.

b) Instrumentos:

Cuestionario:

El cuestionario estructurado está comprendido por 20 enunciados y dividido en 5 secciones, las cuales guardan relación directa con los objetivos específicos de esta investigación. Las alternativas de cada enunciado del cuestionario están estructuradas en la Escala de Likert.

Asimismo, comprenden dos tipos de escenarios, los cuales están establecidos de la siguiente manera:

Tabla N° 01: Interpretación de escenarios

POSICIÓN 1	P1
POSICIÓN 2	P2

Elaboración: propia.

De la misma manera, cada alternativa cuenta con una escala valorativa dependiendo netamente del tipo de escenario, y está establecido de la siguiente forma:

Tabla N° 02: Valoración de escenarios

RESPUESTAS	P1	P2
TOTALMENTE EN DESACUERDO	1	5
PARCIALMENTE EN DESACUERDO	2	4
NI EN DESACUERDO NI DE ACUERDO	3	3
PARCIALMENTE DE ACUERDO	4	2
TOTALMENTE DE ACUERDO	5	1

Elaboración: propia.

- c) **Fuentes Secundarias:** Tesis relacionadas con la presente investigación, pappers publicados en Redalyc, Scielo, etc. relacionadas con el tema, cuadros estadísticos de páginas oficiales, páginas web especializadas, bases de datos.

- d) **Fuentes primarias:** Cuestionario al Jefe de producción, Jefe de compras, Jefe de almacén, Auxiliar operativo y Asesor comercial de la empresa INVERSIONES Y SERVICIOS GHIROJA S.A.C.

2.3.2. Requisitos de los instrumentos para la recolección de datos:

Existen dos requisitos que todo instrumento de medición debe tener, los cuales son la validez y confiabilidad:

Validez:

“La validez puede definirse como el grado en que una prueba mide lo que propone medir. Dicho de otra manera, establecer la validez de una prueba implica descubrir lo que una prueba mide” (Méndez, 2006).

En este caso, la validez del instrumento está determinada a través de criterio de juicio de expertos, donde se evidencia que la prueba es aceptable de acuerdo a la evaluación del instrumento.

- Mg. José Roberto Huamán Tuesta, ingeniero químico, experto en investigación y docencia universitaria, y catedrático en la Facultad de Negocios de la Universidad Privada del Norte.

- Mg. Víctor Gaspar Cuadra Jiménez, abogado, experto en investigación y docencia universitaria, y catedrático en la Facultad de Negocios de la Universidad Privada del Norte.

- Mg. Alan Enrique García Gutti, economista, experto en investigación y docencia universitaria, y catedrático en la Facultad de Negocios de la Universidad Privada del Norte.

Confiabilidad:

“La confiabilidad del instrumento de datos alude al hecho de que en las mismas condiciones el mismo instrumento debe arrojar similares resultados” (Ramírez, 2009).

La confiabilidad del presente instrumento se realizó a través del Alpha de Cronbach, debido a que las preguntas se establecieron a través de la Escala de Likert. Se realizó una prueba piloto a 5 personas, obteniendo como resultado 0.84, lo cual indica que la confiabilidad del instrumento es alta.

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Donde:

- K** : El número de ítems
- $\sum S_i^2$** : Sumatoria de las Varianzas de los Items
- S_T^2** : La Varianza de la suma de los Items
- α** : Coeficiente de Alfa de Cronbach

$$\alpha = \frac{20}{20 - 1} \left[1 - \frac{15,92}{80,64} \right]$$

$$\alpha = 0.84$$

2.4. Procedimiento

2.4.1. Procedimiento de recolección de datos:

En primer lugar, se realizó una recopilación de información de acuerdo a distintas fuentes bibliográficas como tesis, libros, artículos y revistas científicas, las cuales fueron base para la elaboración de los ítems del instrumento que se aplicó, el cual fue el cuestionario. Debido al tamaño de la empresa, el cual es una Mype, se tomó como muestra a los involucrados dentro de los procesos logísticos, el cual son 5 colaboradores. En segundo lugar, se realizó la validación y confiabilidad del instrumento a utilizar a través del criterio de juicio de tres expertos en la materia, así como también, una prueba piloto en 5 personas para poder calcular el Alpha de Cronbach.

El procedimiento de recolección de datos se realizó en dos etapas. En la primera etapa se dio información a los 5 colaboradores sobre qué consistía la presente investigación, así como también, sobre los beneficios que trae consigo. En la segunda etapa, se aplicó el instrumento a través del cuestionario, el cual estuvo compuesto por 20 enunciados realizados a través de la escala de Likert, ligados directamente a los objetivos específicos del estudio.

Finalmente, toda la información obtenida a partir de la aplicación, se trasladó a una base de datos en Microsoft Excel 2016 para su respectivo tratamiento, análisis e interpretación de los datos.

2.4.2. Procedimiento de tratamiento y análisis de datos:

A las alternativas de cada enunciado descrito en el instrumento de medición, las cuales fueron diseñadas en la escala de Likert, se les asignó una escala valorativa. Acto seguido, se elaboró una base de datos en el programa informático Microsoft Excel 2016, la cual se dividió en base a los enunciados o ítems del cuestionario, para luego, proceder a transcribir los datos obtenidos, ya convertidos en su escala valorativa que le corresponde a cada alternativa de solución.

Se realizó una suma de los valores de cada elemento a fin de obtener el valor total por cada ítem. Finalmente, a través de las matemáticas, se sacó el porcentaje que equivale a cada dimensión para poder realizar gráficos, con su puntaje respectivo, que determinen la interpretación adecuada de los resultados.

2.5. Aspectos éticos

Los aspectos éticos que se utilizaron en esta investigación son los siguientes:

Confidencialidad: Se preparó un formato para los colaboradores, titulado “Encuesta”, que expresa la confidencialidad total, además de indicar que su cooperación es totalmente voluntaria. La investigación obtenida es de carácter confidencial y no debe utilizarse para ningún otro propósito que no sea la

investigación. Debe tenerse en cuenta que este es el propósito de la investigación y su importancia; este formato se adjunta en los anexos.

Objetividad: El análisis y la verificación de los hallazgos en la presente investigación se basaron en criterios técnicos e imparciales para poder ser argumentado a diferentes autores.

Originalidad: La originalidad del trabajo de investigación está basada en información netamente de la empresa INVERSIONES Y SERVICIOS GHIROJA S.A.C. y teniendo en cuenta otras investigaciones de carácter original realizadas en años anteriores, los cuales fueron citados con las respectivas fuentes bibliográficas de información.

Veracidad: El formato denominado “Encuesta” expresa la honestidad de los colaboradores en la aplicación de esta.

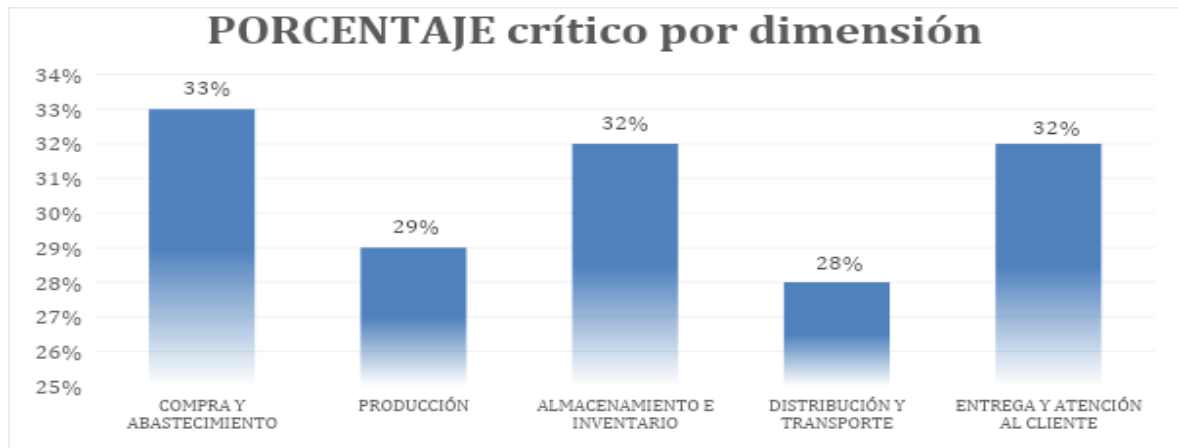
Galán (2010) “Los criterios éticos que deben regir en una investigación son: La búsqueda de la verdad, la honestidad, objetividad y confidencialidad para que la presentación de los resultados de la investigación corresponda a los que se obtuvieron en el proceso sin distorsionar los fenómenos hallados para beneficios personales o de intereses para terceros”.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

El enfoque de la investigación fue determinar si la gestión logística de la empresa Inversiones & Servicios Ghiroja S. A. C. presenta puntos críticos en sus procesos para la implementación de un sistema de control ERP. El primero paso que se siguió fue recabar los resultados obtenidos tras la aplicación del instrumento y luego, plasmarlos en una matriz el cual se dividió en las cinco dimensiones antes mencionadas. Se realizó la suma por cada dimensión obteniendo un total, y, posteriormente, se comparó con el total esperado en el escenario de que todos los colaboradores hayan respondido y obtenido el puntaje máximo, el cual su valor es igual a 5.

Luego, se aplicó la regla de tres simple para cada suma de los valores obtenidos en el cuestionario por cada dimensión y se realizó una conversión porcentual para un mejor análisis. Finalmente, se analizó los datos a través del sistema de cuartiles los cuales tienen un rango porcentual que identifica y determina cuál es el nivel de riesgo que posee cada dimensión y si es un punto crítico dentro de la gestión logística, que impida un correcto funcionamiento de la misma, y así mismo, permita la implementación de un sistema de control ERP. A continuación, se observa un gráfico que muestra un resumen de los valores en porcentaje obtenidos por cada una de las dimensiones, asimismo, una tabla donde se encuentra el sistema de cuartiles y su valor e interpretación.

Figura N° 01: Resumen de los valores porcentuales por cada dimensión



Fuente: Encuesta
Elaboración: Propia

Tabla N° 03: Sistema de cuartiles

CUARTILES	NIVEL DE IMPACTO
0% - 33%	ALTO
34% - 66%	MEDIO
67% - 100%	BAJO

Fuente: Encuesta
Elaboración: Propia

INTERPRETACIÓN: De acuerdo al nivel obtenido por cada dimensión, de 0% a 33%, indica que existe un nivel del impacto ALTO, es decir, SÍ es un punto crítico. De 34% a 66% el nivel de impacto es MEDIO, esto representa que, existe una deficiencia en la gestión, sin embargo, cumple con el proceso. De 67% al 100% indica que el nivel de impacto es BAJO, lo que indica que NO representa un riesgo o punto crítico para la empresa.

3.1. Resultado 1 del objetivo específico 1.- Determinar si la compra y abastecimiento es un punto crítico para la implementación del sistema ERP en la empresa INVERSIONES & SERVICIOS GHIROJA S.A.C. Trujillo, 2021.

Tabla N° 04: Nivel de impacto en la gestión de compra y abastecimiento

CUARTILES	NIVEL DE IMPACTO	PUNTAJE	PORCENTAJE
0% - 33%	ALTO	49	33%
34% - 66%	MEDIO		
67% - 100%	BAJO		

Fuente: Encuesta
Elaboración: Propia

INTERPRETACIÓN:

De acuerdo a la tabla anterior, la gestión de compra y abastecimiento presenta un nivel de impacto ALTO ya que se encuentra dentro del primer cuartil con un 33%, lo cual SÍ representa un punto crítico en la gestión logística para la implementación de un sistema de control ERP, puesto que, en la actualidad, existen deficiencias notables en los indicadores de compras, planeación de aprovisionamiento y gestión de la demanda.

- 3.2. Resultado 2 del objetivo específico 2.-** Determinar si la producción es un punto crítico para la implementación del sistema ERP en la empresa INVERSIONES Y SERVICIOS GHIROJA S.A.C. Trujillo, 2021.

Tabla N° 05: Nivel de impacto de la gestión de producción

CUARTILES	NIVEL DE IMPACTO	PUNTAJE	PORCENTAJE
0% - 33%	ALTO	29	29%
34% - 66%	MEDIO		
67% - 100%	BAJO		

Fuente: Encuesta
Elaboración: Propia

INTERPRETACIÓN:

De acuerdo a la tabla anterior, la gestión de producción presenta un nivel de impacto ALTO ya que se encuentra dentro del primer cuartil con un 29%, lo cual SÍ representa un punto crítico en la gestión logística para la implementación de un sistema de control ERP que conlleve a una mejoría de la gestión, ya que, en la actualidad, existen deficiencias notables en los indicadores de planificación de la producción y control de la producción.

3.3. Resultado 3 del objetivo específico 3.- Determinar si el almacenamiento e inventario es un punto crítico para la implementación del sistema ERP en la empresa INVERSIONES Y SERVICIOS GHIROJA S.A.C. Trujillo,2021.

Tabla N° 06: Nivel de impacto de la gestión de almacenamiento e inventario

CUARTILES	NIVEL DE IMPACTO	PUNTAJE	PORCENTAJE
0% - 33%	ALTO	32	32%
34% - 66%	MEDIO		
67% - 100%	BAJO		

Fuente: Encuesta
Elaboración: Propia

INTERPRETACIÓN:

De acuerdo a la tabla anterior, la gestión de almacenamiento e inventario presenta un nivel de impacto ALTO ya que se encuentra dentro del primer cuartil con un 32%, lo cual SÍ representa un punto crítico en la gestión logística para la implementación de un sistema de control ERP que conlleve a una mejoría de la gestión, puesto que, en la actualidad, existen deficiencias notables dentro de los indicadores de diseño y administración de almacenaje y gestión de inventarios.

3.4. Resultado 4 del objetivo específico 4.- Determinar si la distribución y el transporte es un punto crítico para la implementación del sistema ERP en la empresa INVERSIONES Y SERVICIOS GHIROJA S.A.C. Trujillo,2021.

Tabla N° 07: Nivel de impacto de la gestión de distribución y transporte

CUARTILES	NIVEL DE IMPACTO	PUNTAJE	PORCENTAJE
0% - 33%	ALTO	28	28%
34% - 66%	MEDIO		
67% - 100%	BAJO		

Fuente: Encuesta
Elaboración: Propia

INTERPRETACIÓN:

De acuerdo a la tabla anterior, la gestión de distribución y transporte presenta un nivel de impacto ALTO ya que se encuentra dentro del primer cuartil con un 28%, lo cual SÍ representa un punto crítico en la gestión logística para la implementación de un sistema de control ERP que consiga mejorar la gestión antes mencionada, puesto que, en la actualidad, existen deficiencias que corregir en los indicadores de transporte interno y transporte externo.

3.5. Resultado 5 del objetivo específico 5.- Determinar si la entrega y atención al cliente es un punto crítico para la implementación del sistema ERP en la empresa INVERSIONES Y SERVICIOS GHIROJA S.A.C. Trujillo,2021.

Tabla N° 08: Nivel de impacto de la gestión de entrega y atención al cliente

CUARTILES	NIVEL DE IMPACTO	PUNTAJE	PORCENTAJE
0% - 33%	ALTO	16	32%
34% - 66%	MEDIO		
67% - 100%	BAJO		

Fuente: Encuesta
Elaboración: Propia

INTERPRETACIÓN:

De acuerdo a la tabla anterior, la gestión de entrega y atención al cliente presenta un nivel de impacto ALTO ya que se encuentra dentro del primer cuartil con un 32%, lo cual SÍ representa un punto crítico en la gestión logística para la implementación de un sistema de control ERP que conlleve a una mejoría de la gestión antes mencionada, puesto que, en la actualidad, existen aspectos que no funcionan de la manera más acertada dentro de los indicadores de planeación de entrega.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

La presente investigación tuvo como objetivo determinar los puntos críticos de la gestión logística de la empresa INVERSIONES & SERVICIOS GHIROJA S.A.C para implementar el sistema de control ERP en la ciudad de Trujillo, 2021; entendiendo el concepto de gestión logística como la administración de los flujos logísticos de una empresa que envuelven las actividades relacionadas a la producción de mercaderías o a la compra de productos, al almacenamiento y a la distribución de las mercaderías. En ese sentido, luego de determinar los puntos críticos de la gestión logística y analizar los resultados obtenidos, procede realizar la discusión con la finalidad de afianzar lo obtenido y las conclusiones y recomendaciones ayuden a futuras investigaciones para que profundicen los temas tratados en la presente tesis.

4.1 Discusión

En primer lugar, se presentarán los hallazgos de los subprocesos de la gestión logística de la empresa tomando en cuenta los datos obtenidos a través de la encuesta, los cuales fueron expuestos anteriormente utilizando el método de sistema de cuartiles. Seguidamente se hará una comparación de los resultados con las hipótesis definidas en la investigación, para que estas puedan ser afirmadas o desestimadas. Finalmente se relacionarán los resultados de la investigación con los obtenidos en los antecedentes.

Considerando los resultados obtenidos se puede observar que en la empresa se presentan puntos críticos que dificultan la gestión logística y por ende no se puede implementar un sistema de control ERP. Sin embargo, en diversos aspectos, se

pudieron observar las existencias de varias posibilidades de mejora, que se pueden ver reflejados en los siguientes hallazgos:

- Aunque el total de trabajadores encuestados cuentan con un nivel jerárquico medio o alto, lo que en teoría le otorga acceso a información de la empresa, necesaria para que puedan realizar las actividades diarias, cabe resaltar que no cuentan con acceso inmediato a dicha información, lo cual genera un retraso evidente en el tiempo para poder realizar los procesos logísticos, incrementando a su vez la probabilidad de incurrir en errores que podrían haberse evitado.
- En cuanto al indicador de compra, planeación de aprovisionamiento y gestión de la demanda notamos que existen deficiencias en ese aspecto que pueden mejorar notablemente como por ejemplo realizando un inventario de todos los productos, además de registrar la rotación del inventario y la frecuencia de dicho proceso, lo cual debe coincidir con las salidas de existencias entre períodos de planificación para asegurar las operaciones de la empresa, como menciona el autor Carreño Solís (2010), que sostiene que la compra y abastecimiento es la encargada de adquirir los productos, materiales, etc., necesarios para que la empresa pueda seguir con sus operaciones con el precio, la cantidad y, el lugar adecuado, para así asegurar las operaciones de la empresa.
- También se observa que, aunque con ciertas discrepancias, la empresa cuenta con un impacto alto en cuanto al punto crítico de gestión de la producción, ya que la empresa cuenta con un plan de producción de mercadería, pero este no sigue un orden y la fabricación de mercadería está sujeta a las órdenes de compra que tiene la empresa, lo cual genera un retraso en el tiempo de entrega

de dichos productos, tal y como menciona D'Alessio (2002), quien sostiene que la función de producción se define como el proceso de transformación de los factores en productos que generan valor agregado luego de la adquisición, recepción y almacenamiento de materias primas. Los procesos son un conjunto de operaciones a través de las cuales los factores se transforman en productos que pueden ser bienes físicos o servicios. No obstante, los procesos en la empresa no están sistematizados, pues las áreas no funcionan como un conjunto ordenado.

- Asimismo, se evidencia que existe un alto impacto en la mala gestión de almacenamiento e inventario, ya que no es óptima y no cuenta con un sistema electrónico o Kárdex, lo cual no permite una adecuada administración de inventarios ocasionando la paralización de la venta de algunos productos. Similar resultado obtuvo Esan (2016), quien sostuvo que la segunda función de la dimensión de almacenamiento e inventario se basa en mantener siempre actualizado el registro de materiales físicos con el material registrado en tarjetas o en sistemas electrónicos como el kárdex. Llevar un mal control de los registros significa una pérdida de dinero.
- De la misma manera se presentaron hallazgos similares a los obtenidos por Mora (2018) en cuanto a la dimensión de distribución y transporte. Investigación en la que se evidenció que toda actividad encaminada a trasladar el producto o materia prima desde su punto de origen hasta el lugar de destino, la cual es una función de extrema importancia dentro del mundo de la distribución física, ya que están involucrados aspectos básicos de la calidad de

servicio, costos e inversiones del capital. Además, se evidenció que existe un alto nivel de impacto siendo considerado un punto crítico de gestión logística de la empresa.

- Finalmente se observa una potencial concordancia con lo obtenido por Ojeda (2018), estudio en el que se observó que la entrega y atención al cliente es el objetivo principal de todo proceso logístico. Para que este se pueda desarrollar correctamente, no basta con que el producto llegue al consumidor final, sino que la entrega debe realizarse de forma determinada y conforme a las condiciones establecidas en la compra, como, por ejemplo, el tiempo de entrega.

4.2 Conclusiones

- Al término de la presente tesis, se concluye que los puntos críticos de la gestión logística de la empresa INVERSIONES & SERVICIOS GHIROJA S.A.C. para la implementación de un sistema de control ERP en la ciudad de Trujillo, 2021 son compra y abastecimiento, producción, almacenamiento e inventario, distribución y transporte, y entrega y atención al cliente; confirmándose así la hipótesis de investigación.
- Se concluye que la gestión de compras y abastecimiento SÍ es un punto crítico en la gestión logística para la implementación de un sistema de control ERP, el cual afecta de manera directa en su desarrollo, ya que las compras no se realizan bajo un sistema de que controle dicha ejecución. Asimismo, no existe una correcta planeación del aprovisionamiento del mismo, esto conlleva a que los pedidos de mercadería no sigan un lineamiento específico y esto impacte directamente en los costos de la empresa. Finalmente, existe una mala gestión de la demanda, lo cual dificulta la anticipación de los pedidos por parte de los clientes y peor aún, se realice dicha acción sin seguir un direccionamiento del mismo. De esta manera, al quedar demostrado la existencia del impacto negativo para la empresa, se concluye que es necesaria la implementación de un sistema de control ERP, pues esto contribuiría a la mejora de la gestión de mercadería y proveedores.
- Se concluye que la gestión de producción SÍ es un punto crítico en la gestión logística para la implementación de un sistema de control ERP, cual impacta

significativamente en su ejecución, puesto que no posee una correcta planeación de su producción, esto conlleva a un déficit de la producción necesaria que muchas veces los clientes requieren a través de sus pedidos y existen tardíos en los tiempos de entrega. Asimismo, se evidencia la falta en un control de producción que determine desde la sobreproducción y escasez hasta el control de calidad de la mercadería, lo cual, terminan como productos defectuosos. De acuerdo a esto, resulta indispensable la implementación de un sistema de control ERP a fin de mejorar los niveles de producción.

- Se concluye que la gestión de almacenamiento e inventario SÍ es un punto crítico en la gestión logística para la implementación de un sistema de control ERP, que genera, de manera directa, un mal desenvolvimiento de dicha gestión, ya que carece de un diseño y administración del almacenaje de la mercadería una vez obtenida y dificulta su distribución, así como también, no les permite llevar un registro o control de la cantidad de la mercadería puesta en almacén y stock visible lo que dificulta la venta de algunos productos. De igual manera, se evidencia que no existe una correcta gestión de los inventarios porque no sigue puntos básicos como el consumo de los productos respecto almacén, ni la demanda de los productos respecto a los clientes y tampoco el tiempo de reposición de mercadería en el inventario. Por consiguiente, es permisible la implementación de un sistema de control ERP que contribuya positivamente en el almacenamiento e inventario de la empresa.
- Se concluye que la gestión de distribución y transporte SÍ es un punto crítico en la gestión logística para la implementación de un sistema de control ERP, que impacta de manera negativa y directa al momento de ejecutar dichas acciones con la

mercadería recepcionada, puesto que no cuenta con un proceso estandarizado ni lineamientos generales que permitan el adecuado transporte interno, esto conlleva a que mercadería presente deterioro, así como también, se evidencia hasta la pérdida de la misma sin realizar una notificación sobre lo sucedido a gerencia y generando un impacto negativo en los costos de la empresa. Asimismo, existe una mala gestión en su transporte externo ya que no cuentan con una cartera definida y tampoco con la búsqueda de proveedores de transporte, esto dificulta a cabalidad en la elección correcta del mismo y los percances que le puede provocar esto a la organización. Se concluye además que se necesita estandarizar procesos en el transporte, lo que la implementación de un sistema de control ERP puede contribuir con la mejora de dicha gestión.

- Así también, se concluye que la gestión de entrega y atención al cliente SÍ es un punto crítico en la gestión logística para la implementación de un sistema de control ERP, que influye significativamente en el desarrollo de dicha actividad puesto que no posee una planeación de entrega de mercadería a los clientes, es decir, la empresa no cuenta con una adecuada organización paso a paso del despacho hacia los clientes, los cuales provocan en muchos de los casos, demoras innecesarias e insatisfacción en los clientes. Esto no le ha permitido a la empresa fidelizar de manera oportuna y exitosa al consumidor final y tampoco le ha permitido crear oportunidades de negocio para su crecimiento organizacional. Debido a esto, la implementación de un sistema de control ERP resulta necesaria a fin de lograr un mejor flujo de información en el despacho.

REFERENCIAS

REFERENCIAS DE TESIS

- Llerena García, J. (2019). La Mejora de la Productividad en una empresa de venta de productos artesanales de pastelería de calidad tras la Implementación de un Sistema ERP. Tesis de Titulación, Universidad Privada Del Norte, Lima, Perú.
- Flores Tapia, C. (2014). La Gestión Logística y su influencia en la rentabilidad de las empresas especialistas en Implementación de campamentos para el sector minero en Lima Metropolitana. Tesis de Titulación, Universidad de San Martín de Porres, Lima, Perú.
- Laguna Quintana, D. (2010), Propuesta de un sistema de gestión de inventarios para una empresa comercializadora de productos de Plástico. Tesis de Titulación, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima, Perú.
- Catpo Rodríguez, G. & Ramírez Gonzales, S. (2016). La aplicación del Sistema comercial Forecast y su influencia en la Gestión Logística de importaciones de la empresa HUEMURA S.A.C en el periodo 2015 – 2016. Tesis de Titulación, Universidad Privada Del Norte, Trujillo, Perú.
- Ruiz García, R. (2016). Influencia de la Gestión Logística en la rentabilidad de la empresa embotelladora LA SELVA S.A., periodo 2011 – 2015. Tesis de Maestría, Iquitos, Perú.
- Ávila Ramírez, G. (2017). La gestión logística y su influencia en el valor ganado en los proyectos de edificación en la selva peruana de una empresa constructora de Lima Metropolitana. Tesis de Titulación, Universidad Ricardo Palma, Lima, Perú.
- Quintero Caicedo, A. & Sotomayor Sellan, J. (2018). Propuesta de mejora del proceso logístico de la empresa TRAMACOEXPRESS CIA.LTDA del Cantón Durán. Tesis de Titulación, Universidad de Guayaquil, Ecuador.

- Coaguila Gonzales, A. (2017). Propuesta de implementación de un modelo de Gestión por Procesos y Calidad en la Empresa O&C Metals S.A.C. Tesis de Titulación, Universidad Católica San Pablo, Arequipa, Perú.

REFERENCIAS DE LIBROS

- García, L. A. (2010). Las mejores prácticas en la cadena de abastecimiento. Bogotá: Ecoe Ediciones.

REFERENCIAS DE ARTÍCULOS VIRTUALES

- Retos en Supply Chain (26 de noviembre de 2017). retos-operaciones-logistica.eae. Obtenido de <https://retos-operaciones-logistica.eae.es/los-6-objetivos-de-los-indicadores-de-gestion-logistica/>
- Retos en Supply Chain. (22 de octubre de 2014). retos-operaciones-logistica.eae. Obtenido de <https://retos-operaciones-logistica.eae.es/layout-del-almacen-y-planificacion-de-lacadena-de-suministros/>
- Giraldo López José Ariel. (14 de septiembre de 2011). Logística. Gestión de compras, almacenes y transporte. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/logistica-gestion-compras-almacenes-transporte/>
- Chamorro S. (07 de febrero de 2017). Gestión de Empresas. Recuperado de <https://www.deustoformacion.com/blog/gestion-empresas/estos-son-mejores-kpis-logisticos-para-empresa>

ANEXOS

Anexo N° 01: Cuadro de Operacionalización de Variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
VARIABLE ÚNICA: Gestión Logística	Zuluaga (2012), menciona que "La gestión logística es una técnica de almacenaje, movimiento de mercaderías y como también de información, el buen uso de la gestión logística hace que los costos disminuyan y la rapidez de respuesta aumente, al mismo tiempo mejora el nivel de servicio".	Chamorro (2017) indica, que existen cinco grandes áreas en gestión logística sobre las que han de girar los siguientes KPI's: Compra y abastecimiento, producción, almacenamiento o e inventario, distribución y transporte y entrega y atención al cliente.	Compra y abastecimiento	Compras	<p>P1: La gestión de compras de mercadería es realizada bajo estándares de control de calidad, desde la elección del proveedor, hasta la evaluación del producto recibido.</p> <p>P2: La empresa no cuenta con una correcta búsqueda, cartera y evaluación de sus proveedores, lo que muchas veces conlleva a incumplimientos donde se perjudica la imagen de la organización.</p>
				Planeación de aprovisionamiento	<p>P1: El aprovisionamiento se realiza siguiendo un planeamiento ordenado, el cual permite que tenga un correcto movimiento de mercadería, tanto en almacén como en inventarios.</p> <p>P2: El aprovisionamiento de mercadería se ejecuta apresuradamente y sin planeación, lo cual influye directamente en los costos de la empresa, de esta manera, la rentabilidad esperada ya no es la misma.</p>
				Gestión de la demanda	<p>P1: Existe un modelo de gestión, que le permita entender, anticipar e influir en la demanda de los clientes, para que la empresa pueda responder y cumplir eficientemente con todos los pedidos.</p> <p>P2: La empresa realiza el aprovisionamiento de mercadería basado en supuestos e instintos sin fijarse en el comportamiento de la demanda respecto a cada tipo de producto.</p>
			Producción	Planificación de producción	<p>P1: La empresa posee un plan de producción de mercadería, lo que le permite asegurar la fabricación de los pedidos requeridos, asimismo, existe un calendario cronológico y un seguimiento adecuado de este.</p> <p>P2: La producción no sigue un orden, la fabricación de mercadería está sujeta por los pedidos que la empresa tenga, lo cual dificulta en los tiempos de entrega de dichos productos.</p>
				Control de producción	<p>P1: Existe un control de producción que le permite evitar la sobreproducción y escasez de mercadería, así como también, siguen lineamientos críticos que determinen la calidad de cada producto terminado.</p> <p>P2: La producción de mercadería se realiza sin parámetros de medición, es decir, como resultado existen productos defectuosos los cuales representan una pérdida para la empresa.</p>
			Almacenamiento e inventario	Diseño y administración de almacenaje	<p>P1: La empresa cuenta con un diseño y administración de almacenaje que le permite una distribución de la mercadería desde el momento en que es recepcionada.</p> <p>P2: La empresa mantiene una improvisada gestión para el almacenaje de la mercadería recepcionada, los cuales carecen de un modelo que les permita contabilizar los productos existentes en dicha área.</p>

Gestión de inventarios	<p>P1: La gestión de inventarios se realiza siguiendo tres puntos importantes: el consumo de los productos respecto al almacén, la demanda de los productos respecto a los clientes y el tiempo de reposición de la mercadería para la empresa.</p> <p>P2: La gestión de inventarios no permite la adecuada administración del mismo, es decir, no hay un claro seguimiento de los productos en stock y en almacén, lo que dificulta la venta de algunos productos no exhibidos.</p>
	<p>P1: La empresa tiene establecidos los procesos de transporte de mercadería en el local de la empresa para que garanticen la correcta movilización y adecuación de la mercadería recién adquirida, para que esta no se vea afectada.</p> <p>P2: La empresa no tiene lineamientos para el adecuado traslado de la mercadería en planta, lo que conlleva a una mala gestión del transporte interno, provocando deterioro y hasta pérdida de la mercancía.</p>
Distribución y transporte	<p>P1: La empresa cuenta con una cartera de proveedores de transporte, que le permiten que la mercadería que se adquiere mediante el aprovisionamiento, pueda llegar sin contratiempos ni desperfectos hasta el almacén.</p>
	<p>P2: Existe una mala gestión en el transporte externo, debido a que las órdenes de compras no tienen un control establecido para la búsqueda y cotización de los proveedores de transporte para el traslado de la mercadería hasta la empresa.</p>
Entrega y atención al cliente	<p>P1: Existe un planeamiento para la entrega de productos a los clientes, los cuales garantizan el correcto traslado y alistado de los productos, iniciando desde el stock en almacén hasta la recepción del consumidor final.</p>
	<p>P2: Las entregas de productos a los clientes no tienen un correcto seguimiento, lo que provoca demoras innecesarias y la insatisfacción del cliente.</p>

Anexo N° 02: Matriz de consistencia


TÍTULO: ANÁLISIS DE LOS PUNTOS CRÍTICOS DE LA GESTIÓN LOGÍSTICA EN LA EMPRESA INVERSIONES Y SERVICIOS GHIROJA S. A. C. PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL ERP.					
PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLE	METODOLOGÍA	POBLACIÓN
¿Cuáles son los puntos críticos de la gestión logística de la empresa INVERSIONES Y SERVICIOS GHIROJA S.A.C. para la implementación un sistema ERP en la ciudad de Trujillo, 2021?	<p>H1.- Los puntos críticos de la gestión logística de la empresa INVERSIONES Y SERVICIOS GHIROJA S.A.C. para la implementación de un sistema ERP en la ciudad de Trujillo, 2021 son compra y abastecimiento, producción, almacenamiento e inventario, distribución y transporte, y entrega y atención al cliente</p> <p>Ho.- Los puntos críticos de la gestión logística de la empresa INVERSIONES Y SERVICIOS GHIROJA S.A.C. para la implementación de un sistema ERP en la ciudad de Trujillo, 2021 no son compra y abastecimiento, producción, almacenamiento e inventario, distribución y transporte, y entrega y atención al cliente</p>	<p>GENERAL:</p> <p>Determinar los puntos críticos de la gestión logística de la empresa INVERSIONES Y SERVICIOS GHIROJA S.A.C para la implementación de un sistema de control ERP en la ciudad de Trujillo, 2021.</p> <p>ESPECÍFICOS:</p> <p>OE1.- Determinar si la compra y abastecimiento es un punto crítico para la implementación de un sistema ERP en la empresa INVERSIONES Y SERVICIOS GHIROJA S.A.C. Trujillo,2021.</p> <p>OE2.- Determinar si la producción es un punto crítico para la implementación de un sistema ERP en la empresa INVERSIONES Y SERVICIOS GHIROJA S.A.C.</p>	<p>VARIABLE :</p> <p>GESTION LOGISTICA</p>	<p>TIPO DE INVESTIGACIÓN:</p> <p>Descriptiva - Explicativa</p>	<p>POBLACIÓN:</p> <p>Los 7 colaboradores de la empresa INVERSIONES Y SERVICIOS GHIROJA S.A.C.</p>
			<p>DIMENSIONES :</p> <p>1.-COMPRA Y ABASTECIMIENTO</p> <p>2.-PRODUCCION</p> <p>3.-ALMACENAMIENTO E INVENTARIO</p> <p>4.-DISTRIBUCION Y TRANSPORTE</p> <p>5.-ENTREGA Y ATENCION AL CLIENTE</p>		

		<p>OE3.- Determinar si el almacenamiento e inventario es un punto crítico para la implementación de un sistema ERP en la empresa INVERSIONES Y SERVICIOS GHIROJA S.A.C. Trujillo,2021.</p> <p>OE4.- Determinar si la distribución y el transporte es un punto crítico para la implementación de un sistema ERP en la empresa INVERSIONES Y SERVICIOS GHIROJA S.A.C. Trujillo,2021.</p> <p>OE5.- Determinar si la entrega y atención al cliente es un punto crítico para la implementación de un sistema ERP en la empresa INVERSIONES Y SERVICIOS GHIROJA S.A.C. Trujillo,2021.</p>		<p>INSTRUMENTO:</p> <p>Cuestionario Estructurado</p> <p>MÉTODO DE ANÁLISIS DE DATOS:</p> <p>Deductivo</p>	
--	--	---	--	---	--

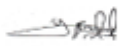
Elaboración: propia.

Anexo N° 03: Validación de Expertos


a) Validación del Ing. Mg. José Roberto Huamán Tuesta

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS				
Título de la investigación:		Análisis de la Gestión Logística en la Empresa Inversiones y Servicios Ghiroja SAC, para la Implementación del Sistema de Control ERP		
Línea de investigación:		Desarrollo Sostenible y Gestión Empresarial		
El instrumento de medición pertenece a la variable:		Gestión Logística		
Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.				
Items	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?		X	
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		
Sugerencias:				
 <hr style="width: 150px; margin-left: auto; margin-right: 0;"/>				
Nombre completo: JOSE ROBERTO HUAMAN TUESTA DNI: 17814526 Profesión: INGENIERO QUIMICO Grado: MAESTRO EN INVESTIGACION Y DOCENCIA UNIVERSITARIA				
Firma del Experto				

b) Validación del Mg. Víctor Gaspar Cuadra Jiménez

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS				
Título de la investigación:	"Análisis De La Gestión Logística En La Empresa INVERSIONES Y SERVICIOS GHIROJA S.A.C. Para La Implementación Del Sistema De Control ERP"			
Línea de investigación:	Desarrollo sostenible y Gestión empresarial			
El instrumento de medición pertenece a la variable:	Gestión Logística			
Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "X" en las columnas de SI o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los items, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.				
Items	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SI	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	x		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	x		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	x		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	x		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	x		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	x		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	x		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	x		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	x		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	x		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	x		
Sugerencias:				
<p>Nombre completo: Víctor Gaspar Cuadra Jiménez</p> <p>DNI: 17088615</p> <p>Profesión: Abogado</p> <p>Grado: Maestro en investigación y docencia universitaria</p>		 <hr style="width: 150px; margin: 0 auto;"/> <p>Firma del Experto</p>		

c) Validación del Mg. Alan Enrique García Gutti

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS				
Título de la investigación:	"Análisis De La Gestión Logística En La Empresa INVERSIONES Y SERVICIOS GHIROJA S.A.C. Para La Implementación Del Sistema De Control ERP"			
Línea de investigación:	Desarrollo sostenible y Gestión empresarial			
El instrumento de medición pertenece a la variable:	Gestión Logística			
<p>Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SI o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.</p>				
Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SI	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		
Sugerencias:				
<p>Nombre completo: Alan Enrique García Gutti</p> <p>DNI: 41559787</p> <p>Profesión: Economista</p> <p>Grado: Magister</p>		 Firma del Experto		

Anexo N° 04: Encuesta

CUESTIONARIO

ANÁLISIS DE LA GESTIÓN LOGÍSTICA EN LA EMPRESA INVERSIONES Y SERVICIOS GHIROJA S. A. C. PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL ERP EN LA CIUDAD DE TRUJILLO, 2021.

Apellidos y Nombres:

Cargo:

Fecha:

Estimado colaborador, a continuación, se le presentará una serie de enunciados los cuales deben ser respondidos de acuerdo a la siguiente leyenda. No existe respuesta correcta e incorrecta, solo se solicita total sinceridad a fin de que los resultados puedan ser de utilidad para la investigación.

Respuestas:

- TD** = Totalmente en desacuerdo
- PD** = Parcialmente en desacuerdo
- NDNA** = Ni en desacuerdo ni de acuerdo
- PA** = Parcialmente de acuerdo
- TA** = Totalmente de acuerdo

1. COMPRA Y ABASTECIMIENTO:

INDICADOR	ITEMS	TD	PD	NDNA	PA	TA
COMPRAS	P1: LA GESTIÓN DE COMPRAS DE MERCADERÍA ES REALIZADA BAJO ESTÁNDARES DE CONTROL DE CALIDAD, DESDE LA ELECCIÓN DEL PROVEEDOR, HASTA LA EVALUACIÓN DEL PRODUCTO RECIBIDO.					
	P2: LA EMPRESA NO CUENTA CON UNA CORRECTA BÚSQUEDA, CARTERA Y EVALUACIÓN DE SUS PROVEEDORES, LO QUE MUCHAS VECES CONLLEVA A INCUMPLIMIENTOS DONDE SE PERJUDICA LA IMAGEN DE LA ORGANIZACIÓN.					
PLANEACIÓN DE APROVISIONAMIENTO	P1: EL APROVISIONAMIENTO SE REALIZA SIGUIENDO UN PLANEAMIENTO ORDENADO, EL CUAL PERMITE QUE TENGA UN					

	CORRECTO MOVIMIENTO DE MERCADERÍA, TANTO EN ALMACÉN COMO EN INVENTARIOS.					
	P2: EL APROVISIONAMIENTO DE MERCADERÍA SE EJECUTA APRESURADAMENTE Y SIN PLANEACIÓN, LO CUAL INFLUYE DIRECTAMENTE EN LOS COSTOS DE LA EMPRESA, DE ESTA MANERA, LA RENTABILIDAD ESPERADA YA NO ES LA MISMA.					
GESTIÓN DE LA DEMANDA	P1: EXISTE UN MODELO DE GESTIÓN, QUE LE PERMITA ENTENDER, ANTICIPAR E INFLUIR EN LA DEMANDA DE LOS CLIENTES, PARA QUE LA EMPRESA PUEDA RESPONDER Y CUMPLIR EFICIENTEMENTE CON TODOS LOS PEDIDOS.					
	P2: LA EMPRESA REALIZA EL APROVISIONAMIENTO DE MERCADERÍA BASADO EN SUPUESTOS E INSTINTOS SIN FIJARSE EN EL COMPORTAMIENTO DE LA DEMANDA RESPECTO A CADA TIPO DE PRODUCTO.					

2. PRODUCCIÓN:

INDICADOR	ITEMS	TD	PD	NDNA	PA	TA
PLANIFICACIÓN DE LA PRODUCCIÓN	P1: LA EMPRESA POSEE UN PLAN DE PRODUCCIÓN DE MERCADERÍA, LO QUE LE PERMITE ASEGURAR LA FABRICACIÓN DE LOS PEDIDOS REQUERIDOS, ASIMISMO, EXISTE UN CALENDARIO CRONOLÓGICO Y UN SEGUIMIENTO ADECUADO DE ESTE.					

	<p>P2: LA PRODUCCIÓN NO SIGUE UN ORDEN, LA FABRICACIÓN DE MERCADERÍA ESTÁ SUJETA POR LOS PEDIDOS QUE LA EMPRESA TENGA, LO CUAL DIFICULTA EN LOS TIEMPOS DE ENTREGA DE DICHS PRODUCTOS.</p>					
CONTROL DE PRODUCCIÓN	<p>P1: EXISTE UN CONTROL DE PRODUCCIÓN QUE LE PERMITE EVITAR LA SOBREPDUCCIÓN Y ESCASEZ DE MERCADERÍA, ASÍ COMO TAMBIÉN, SIGUEN LINEAMIENTOS CRÍTICOS QUE DETERMINEN LA CALIDAD DE CADA PRODUCTO TERMINADO.</p>					
	<p>P2: LA PRODUCCIÓN DE MERCADERÍA SE REALIZA SIN PARÁMETROS DE MEDICIÓN, ES DECIR, COMO RESULTADO EXISTEN PRODUCTOS DEFECTUOSOS LOS CUALES REPRESENTAN UNA PÉRDIDA PARA LA EMPRESA.</p>					

3. ALMACENAMIENTO E INVENTARIO:

INDICADOR	ITEMS	TD	PD	NDNA	PA	TA
DISEÑO Y ADMINISTRACIÓN DE ALMACENAJE	<p>P1: LA EMPRESA CUENTA CON UN DISEÑO Y ADMINISTRACIÓN DE ALMACENAJE QUE LE PERMITE UNA DISTRIBUCIÓN DE LA MERCADERÍA DESDE EL MOMENTO EN QUE ES RECEPCIONADA.</p>					
	<p>P2: LA EMPRESA MANTIENE UNA IMPROVISADA GESTIÓN PARA EL AMACENAJE DE LA MERCADERÍA</p>					

	RECEPCIONADA, LOS CUALES CARECEN DE UN MODELO QUE LES PERMITA CONTABILIZAR LOS PRODUCTOS EXISTENTES EN DICHA ÁREA.					
GESTIÓN DE INVENTARIOS	P1: LA GESTIÓN DE INVENTARIOS SE REALIZA SIGUIENDO TRES PUNTOS IMPORTANTES: EL CONSUMO DE LOS PRODUCTOS RESPECTO AL ALMACÉN, LA DEMANDA DE LOS PRODUCTOS RESPECTO A LOS CLIENTES Y EL TIEMPO DE REPOSICIÓN DE LA MERCADERÍA PARA LA EMPRESA.					
	P2: LA GESTIÓN DE INVENTARIOS NO PERMITE LA ADECUADA ADMINISTRACIÓN DEL MISMO, ES DECIR, NO HAY UN CLARO SEGUIMIENTO DE LOS PRODUCTOS EN STOCK Y EN ALMACÉN, LO QUE DIFICULTA LA VENTA DE ALGUNOS PRODUCTOS NO EXHIBIDOS.					

4. DISTRIBUCIÓN Y TRANSPORTE

INDICADOR	ITEMS	TD	PD	NDNA	PA	TA
TRANSPORTE INTERNO	P1: LA EMPRESA TIENE ESTABLECIDOS LOS PROCESOS DE TRANSPORTE DE MERCADERÍA EN EL LOCAL DE LA EMPRESA PARA QUE GARANTICEN LA CORRECTA MOVILIZACIÓN Y ADECUACIÓN DE LA MERCADERÍA RECIÉN ADQUIRIDA, PARA QUE ESTA NO SE VEA AFECTADA.					
	P2: LA EMPRESA NO TIENE LINEAMIENTOS PARA EL ADECUADO TRASLADO DE LA MERCADERÍA EN PLANTA, LO QUE CONLLEVA A UNA MALA GESTIÓN					

	DEL TRANSPORTE INTERNO, PROVOCANDO DETERIORO Y HASTA PÉRDIDA DE LA MERCANCÍA.					
TRANSPORTE EXTERNO	P1: LA EMPRESA CUENTA CON UNA CARTERA DE PROVEEDORES DE TRANSPORTE, QUE LE PERMITEN QUE LA MERCADERÍA QUE SE ADQUIERE MEDIANTE EL APROVISIONAMIENTO, PUEDA LLEGAR SIN CONTRATIEMPOS NI DESPERFECTOS HASTA EL ALMACÉN.					
	P2: EXISTE UNA MALA GESTIÓN EN EL TRANSPORTE EXTERNO, DEBIDO A QUE LAS ÓRDENES DE COMPRAS NO TIENEN UN CONTROL ESTABLECIDO PARA LA BÚSQUEDA Y COTIZACIÓN DE LOS PROVEEDORES DE TRANSPORTE PARA EL TRASLADO DE LA MERCADERÍA HASTA LA EMPRESA.					

5. ENTREGA Y ATENCIÓN AL CLIENTE:

INDICADOR	ITEMS	TD	PD	NDNA	PA	TA
PLANEACIÓN DE ENTREGA	P1: EXISTE UN PLANEAMIENTO PARA LA ENTREGA DE PRODUCTOS A LOS CLIENTES, LOS CUALES GARANTIZAN EL CORRECTO TRASLADO Y ALISTADO DE LOS PRODUCTOS, INICIANDO DESDE EL STOCK EN ALMACÉN HASTA LA RECEPCIÓN DEL CONSUMIDOR FINAL.					
	P2: LAS ENTREGAS DE PRODUCTOS A LOS CLIENTES NO TIENEN UN CORRECTO SEGUIMIENTO, LO QUE PROVOCA DEMORAS INNECESARIAS Y LA INSATISFACCIÓN DEL CLIENTE.					

Anexo N° 05: Cuadro resumen de resultados

Tabla N° 09: Dimensión de compras y abastecimiento:

DIMENSIÓN	ITEMS	PORCENTAJE	NIVEL DE IMPACTO
COMPRAS Y ABASTECIMIENTO	P1: LA GESTIÓN DE COMPRAS DE MERCADERÍA ES REALIZADA BAJO ESTÁNDARES DE CONTROL DE CALIDAD, DESDE LA ELECCIÓN DEL PROVEEDOR, HASTA LA EVALUACIÓN DEL PRODUCTO RECIBIDO.	32%	ALTO
	P2: LA EMPRESA NO CUENTA CON UNA CORRECTA BÚSQUDA, CARTERA Y EVALUACIÓN DE SUS PROVEEDORES, LO QUE MUCHAS VECES CONLLEVA A INCUMPLIMIENTOS DONDE SE PERJUDICA LA IMAGEN DE LA ORGANIZACIÓN.	28%	ALTO
	P1: EL APROVISIONAMIENTO SE REALIZA SIGUIENDO UN PLANEAMIENTO ORDENADO, EL CUAL PERMITE QUE TENGA UN CORRECTO MOVIMIENTO DE MERCADERÍA, TANTO EN ALMACÉN COMO EN INVENTARIOS.	40%	MEDIO
	P2: EL APROVISIONAMIENTO DE MERCADERÍA SE EJECUTA APRESURADAMENTE Y SIN PLANEACIÓN, LO CUAL INFLUYE DIRECTAMENTE EN LOS COSTOS DE LA EMPRESA, DE ESTA MANERA, LA RENTABILIDAD ESPERADA YA NO ES LA MISMA.	32%	ALTO
	P1: EXISTE UN MODELO DE GESTIÓN, QUE LE PERMITA ENTENDER, ANTICIPAR E INFLUIR EN LA DEMANDA DE LOS CLIENTES, PARA QUE LA EMPRESA PUEDA RESPONDER Y CUMPLIR EFICIENTEMENTE CON TODOS LOS PEDIDOS.	32%	ALTO
	P2: LA EMPRESA REALIZA EL APROVISIONAMIENTO DE MERCADERÍA BASADO EN SUPUESTOS E INSTINTOS SIN FIJARSE EN EL COMPORTAMIENTO DE LA DEMANDA RESPECTO A CADA TIPO DE PRODUCTO.	32%	ALTO

Fuente: Encuesta
Elaboración: Propia

Tabla N° 10: Dimensión de producción

DIMENSIÓN	ITEMS	PORCENTAJE	NIVEL DE IMPACTO
PRODUCCIÓN	P1: LA EMPRESA POSEE UN PLAN DE PRODUCCIÓN DE MERCADERÍA, LO QUE LE PERMITE ASEGURAR LA FABRICACIÓN DE LOS PEDIDOS REQUERIDOS, ASIMISMO, EXISTE UN CALENDARIO CRONOLÓGICO Y UN SEGUIMIENTO ADECUADO DE ESTE.	28%	ALTO
	P2: LA PRODUCCIÓN NO SIGUE UN ORDEN, LA FABRICACIÓN DE MERCADERÍA ESTÁ SUJETA POR LOS PEDIDOS QUE LA EMPRESA TENGA, LO CUAL DIFICULTA EN LOS TIEMPOS DE ENTREGA DE DICHOS PRODUCTOS.	36%	MEDIO
	P1: EXISTE UN CONTROL DE PRODUCCIÓN QUE LE PERMITE EVITAR LA SOBREPDUCCIÓN Y ESCASEZ DE MERCADERÍA, ASÍ COMO TAMBIÉN, SIGUEN LINEAMIENTOS CRÍTICOS QUE DETERMINEN LA CALIDAD DE CADA PRODUCTO TERMINADO.	24%	ALTO
	P2: LA PRODUCCIÓN DE MERCADERÍA SE REALIZA SIN PARÁMETROS DE MEDICIÓN, ES DECIR, COMO RESULTADO EXISTEN PRODUCTOS DEFECTUOSOS LOS CUALES REPRESENTAN UNA PÉRDIDA PARA LA EMPRESA.	28%	ALTO

Fuente: Encuesta
Elaboración: Propia

Tabla N° 11: Dimensión de almacenamiento e inventario

DIMENSIÓN	ITEMS	PORCENTAJE	NIVEL DE IMPACTO
ALMACENAMIENTO E INVENTARIO	P1: LA EMPRESA CUENTA CON UN DISEÑO Y ADMINISTRACIÓN DE ALMACENAJE QUE LE PERMITE UNA DISTRIBUCIÓN DE LA MERCADERÍA DESDE EL MOMENTO EN QUE ES RECEPCIONADA.	36%	MEDIO
	P2: LA EMPRESA MANTIENE UNA IMPROVISADA GESTIÓN PARA EL AMACENAJE DE LA MERCADERÍA RECEPCIONADA, LOS CUALES CARECEN DE UN MODELO QUE LES PERMITA CONTABILIZAR LOS PRODUCTOS EXISTENTES EN DICHA ÁREA.	32%	ALTO
	P1: LA GESTIÓN DE INVENTARIOS SE REALIZA SIGUIENDO TRES PUNTOS IMPORTANTES: EL CONSUMO DE LOS PRODUCTOS RESPECTO AL ALMACÉN, LA DEMANDA DE LOS PRODUCTOS RESPECTO A LOS CLIENTES Y EL TIEMPO DE REPOSICIÓN DE LA MERCADERÍA PARA LA EMPRESA.	28%	ALTO
	P2: LA GESTIÓN DE INVENTARIOS NO PERMITE LA ADECUADA ADMINISTRACIÓN DEL MISMO, ES DECIR, NO HAY UN CLARO SEGUIMIENTO DE LOS PRODUCTOS EN STOCK Y EN ALMACÉN, LO QUE DIFICULTA LA VENTA DE ALGUNOS PRODUCTOS NO EXHIBIDOS.	32%	ALTO

Fuente: Encuesta
Elaboración: Propia

Tabla N° 12: Dimensión de distribución y transporte

DIMENSIÓN	ITEMS	PORCENTAJE	NIVEL DE IMPACTO
DISTRIBUCIÓN Y TRANSPORTE	P1: LA EMPRESA TIENE ESTABLECIDOS LOS PROCESOS DE TRANSPORTE DE MERCADERÍA EN EL LOCAL DE LA EMPRESA PARA QUE GARANTICEN LA CORRECTA MOVILIZACIÓN Y ADECUACIÓN DE LA MERCADERÍA RECIÉN ADQUIRIDA, PARA QUE ESTA NO SE VEA AFECTADA.	28%	ALTO
	P2: LA EMPRESA NO TIENE LINEAMIENTOS PARA EL ADECUADO TRASLADO DE LA MERCADERÍA EN PLANTA, LO QUE CONLLEVA A UNA MALA GESTIÓN DEL TRANSPORTE INTERNO, PROVOCANDO DETERIORO Y HASTA PÉRDIDA DE LA MERCANCÍA.	32%	ALTO
	P1: LA EMPRESA CUENTA CON UNA CARTERA DE PROVEEDORES DE TRANSPORTE, QUE LE PERMITEN QUE LA MERCADERÍA QUE SE ADQUIERE MEDIANTE EL APROVISIONAMIENTO, PUEDA LLEGAR SIN CONTRATIEMPOS NI DESPERFECTOS HASTA EL ALMACÉN.	24%	ALTO
	P2: EXISTE UNA MALA GESTIÓN EN EL TRANSPORTE EXTERNO, DEBIDO A QUE LAS ÓRDENES DE COMPRAS NO TIENEN UN CONTROL ESTABLECIDO PARA LA BÚSQUEDA Y COTIZACIÓN DE LOS PROVEEDORES DE TRANSPORTE PARA EL TRASLADO DE LA MERCADERÍA HASTA LA EMPRESA.	28%	ALTO

Fuente: Encuesta
Elaboración: Propia

Tabla N° 13: Dimensión de entrega y atención al cliente

DIMENSIÓN	ITEMS	PORCENTAJE	NIVEL DE IMPACTO
ENTREGA Y ATENCIÓN AL CLIENTE	P1: EXISTE UN PLANEAMIENTO PARA LA ENTREGA DE PRODUCTOS A LOS CLIENTES, LOS CUALES GARANTIZAN EL CORRECTO TRASLADO Y ALISTADO DE LOS PRODUCTOS, INICIANDO DESDE EL STOCK EN ALMACÉN HASTA LA RECEPCIÓN DEL CONSUMIDOR FINAL.	32%	ALTO
	P2: LAS ENTREGAS DE PRODUCTOS A LOS CLIENTES NO TIENEN UN CORRECTO SEGUIMIENTO, LO QUE PROVOCA DEMORAS INNECESARIAS Y LA INSATISFACCIÓN DEL CLIENTE.	32%	ALTO

Fuente: Encuesta
Elaboración: Propia

Anexo N° 06: Cuadro Alfa de Cronbach

Items	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	Suma de Items	
Sujetos																						
Colaborador 1	1	1	2	1	1	2	3	3	3	3	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	34	
Colaborador 2	4	4	5	4	3	4	3	2	3	2	3	2	1	3	3	3	2	3	2	3	59	
Colaborador 3	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	3	2	2	1	2	2	1	2	2	1	35	
Colaborador 4	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2	4	3	3	2	2	36	
Colaborador 5	1	1	3	1	1	1	2	1	1	2	2	1	3	3	2	1	1	2	3	3	35	
VARP (Varianza de la Población)	1.36	1.36	1.84	1.20	0.64	1.20	0.56	0.56	0.80	0.56	0.56	0.24	0.56	0.80	0.16	1.36	0.56	0.56	0.16	0.80	92.56	

$$\Sigma S_i^2 : \boxed{15.84}$$

K: El número de ítems	20
ΣS_i^2: Sumatoria de las Varianzas de los Items	15.84
S_r^2: La Varianza de la suma de los Items	92.56
α: Coeficiente de Alfa de Cronbach	0.87

Anexo N° 07: Evidencias fotográficas de los colaboradores encuestados



Foto 1. Encargado de compras

Fuente: Elaboración propia



Foto 2. Encargado de compras
Fuente: Elaboración propia



Foto 3. Encargado de producción
Fuente: Elaboración propia

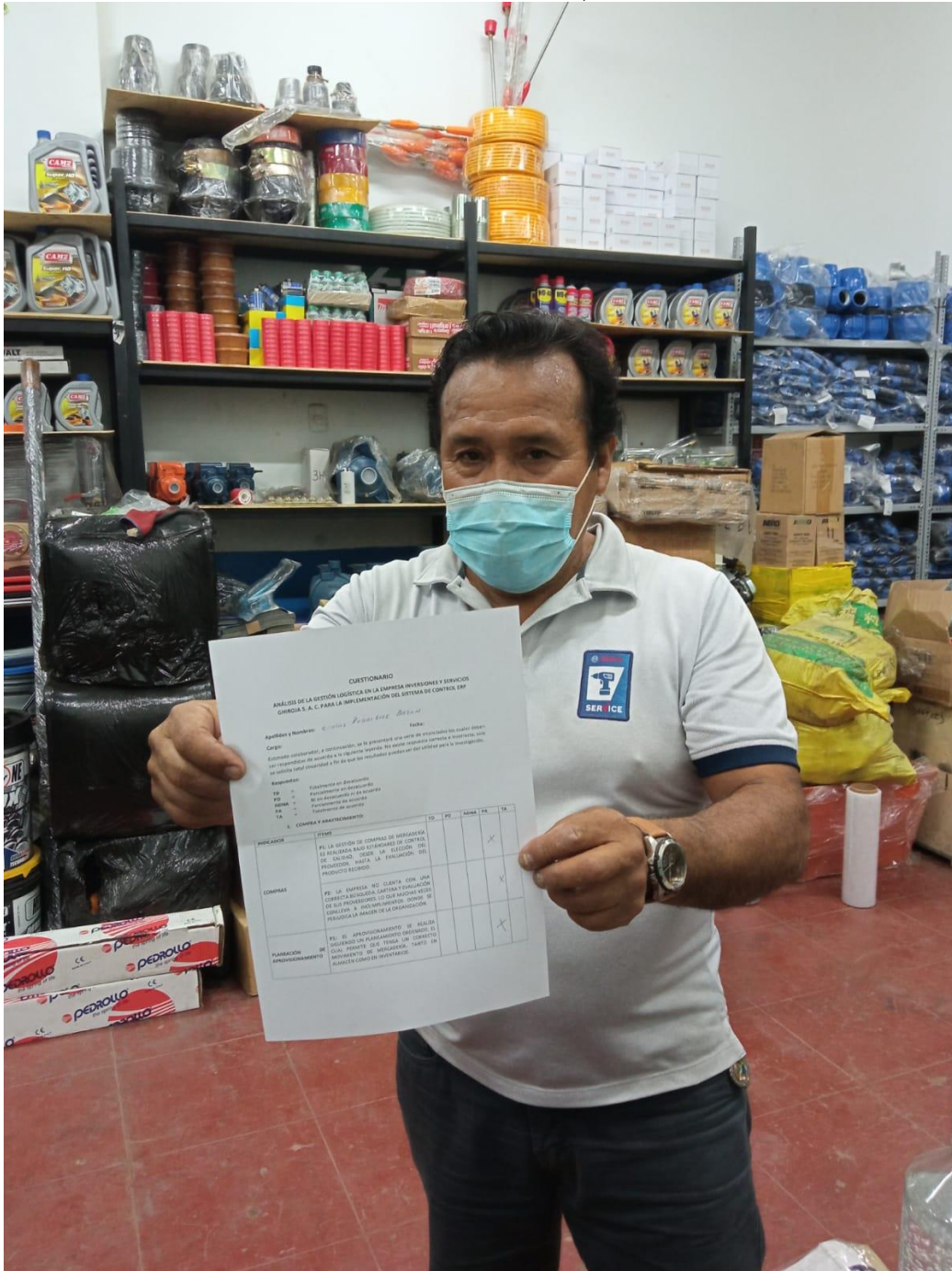


Foto 4. Encargado de producción
Fuente: Elaboración propia



Foto 5. Asesor comercial
Fuente: Elaboración propia



Foto 6. Asesor comercial
Fuente: Elaboración propia



Foto 7. Encargado de almacén

Fuente: Elaboración propia



Foto 8. Auxiliar operativo
Fuente: Elaboración propia



Foto 9. Auxiliar operativo
Fuente: Elaboración propia

Anexo N° 08: Evidencias fotográficas de las áreas de la empresa



Foto 01. Fachada de la empresa Inversiones & Servicios Ghiroja S.A.C.
Fuente: Elaboración propia



Foto 02. Área de Producción
Fuente: Elaboración propia



Foto 03. Área de Producción
Fuente: Elaboración propia



Foto 04. Área de Producción
Fuente: Elaboración propia



Foto 05. Área de Producción
Fuente: Elaboración propia



Foto 06. Área de Producción
Fuente: Elaboración propia



Foto 07. Área de Producción
Fuente: Elaboración propia

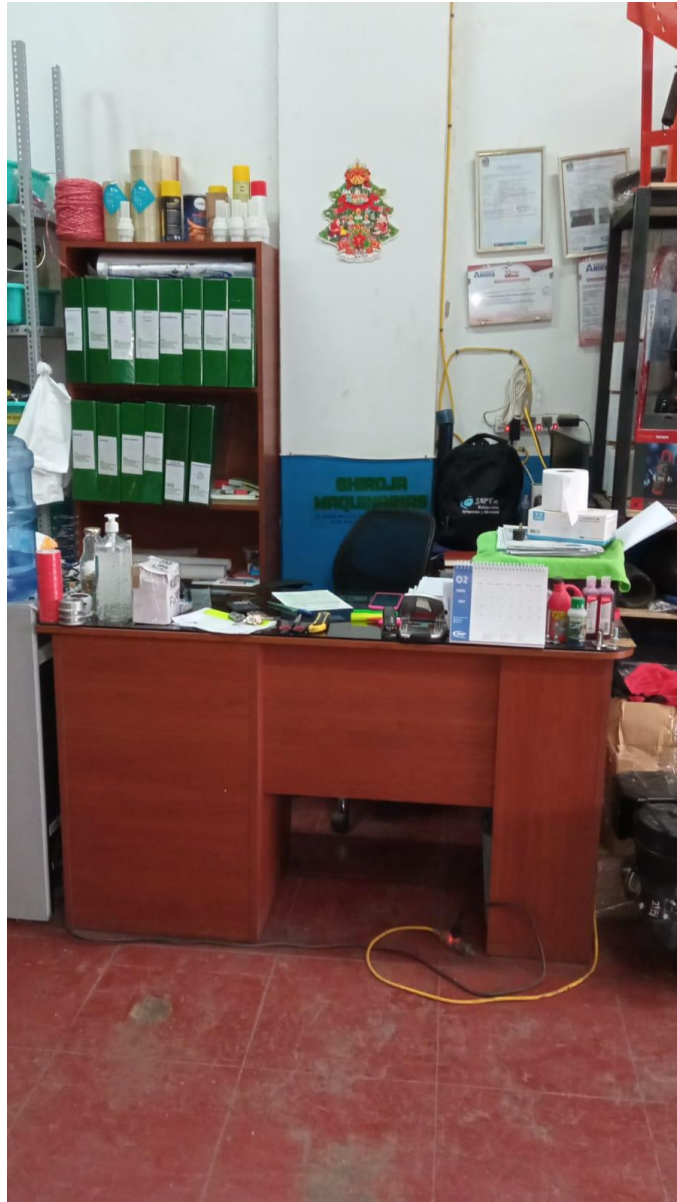


Foto 08. Área administrativa

Fuente: Elaboración propia



Foto 09. Área de Atención al cliente
Fuente: Elaboración propia



Foto 10. Área de almacén
Fuente: Elaboración propia



Foto 11. Área de almacén
Fuente: Elaboración propia

Anexo N° 09: Evidencias fotográficas de la parte interna de la empresa



Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia