



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN

“ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE STOCK DEL ALMACÉN
DE LA EMPRESA INVERSIONES LANCA S.A., DE LA
CIUDAD DE TRUJILLO-2016.”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración

Autores:

Br. Margarita Elizabeth García García
Br. Marycruz Alithú Montenegro Quiroz

Asesor:

Ing. Luigi Cabos Villa

Trujillo – Perú

2016

APROBACIÓN DE TESIS

El asesor y los miembros del jurado evaluador asignados, **APRUEBAN** la tesis desarrollada por las tesistas **Margarita Elizabeth García García** y **Marycruz Alithú Montenegro Quiroz**, denominada:

**“ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE STOCK DEL ALMACÉN DE LA EMPRESA
INVERSIONES LANCA S.A., DE LA CIUDAD DE TRUJILLO-2016”**

Ing. Luigi Cabos Villa

Asesor

Eco. María Eugenia Alfaro Sánchez

JURADO

PRESIDENTE

Lic. Carmen D'Angelo Panizo

JURADO

Ms. Roger Hurtado Rojas

JURADO

DEDICATORIA

Dedicamos esta tesis a nuestros padres que siempre creyeron en nosotras y nos brindaron su apoyo incondicional, a nuestros profesores quienes nos brindaron toda la ayuda académica y moral para realizar este proyecto y sobre todo a Dios, quien nos llenó de sabiduría y perseverancia para no darnos por vencidas y por permitirnos alcanzar uno más de nuestros objetivos profesionales y personales.

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a DIOS, por guiarnos por el buen camino y bendecirnos cada día, porque desde un principio de nuestra carrera tuvimos la fe y convicción que lo íbamos a lograr alcanzar una de nuestras metas profesionales con la entrega de este trabajo.

A nuestros padres, que con su apoyo, guía y ejemplo nos impulsaron a seguir adelante.

A nuestro asesor, por ser un gran ejemplo a seguir, por su dedicación y apoyo incondicional en la realización del presente trabajo.

A nuestra coordinadora de carrera, por su amistad, confianza y apoyo constante para lograr culminar nuestros estudios.

A nuestros compañeros y amigos que forjamos una bonita amistad, por compartir gratos momentos y apoyo.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

APROBACIÓN DE LA TESIS.....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO	iv
ÍNDICE DE CONTENIDOS	v
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT	x
CAPÍTULO 01 INTRODUCCIÓN	11
CAPÍTULO 02 MARCO TEÓRICO.....	15
CAPÍTULO 03 METODOLOGÍA.....	31
CAPÍTULO 04 RESULTADOS.....	35
CAPÍTULO 05 DISCUSIÓN.....	60
CONCLUSIONES.....	63
RECOMENDACIONES.....	65
REFERENCIAS.....	66
ANEXOS	68

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N°1: Inventario de una empresa “X”	22
Tabla N°2: Aplicación de la clasificación ABC al almacén de la empresa “X”	22
Tabla N° 3: Conoce los productos necesarios que debería existir en el almacén, para satisfacer las necesidades de los clientes.....	35
Tabla N° 4: Existe stock de seguridad dentro de cada grupo de productos en el almacén, en caso de retrasos por parte de los proveedores.....	36
Tabla N° 5: Anticipa la compra de productos que son por temporadas.....	37
Tabla N° 6 Tiene un lugar adecuado para mantener en buen estado sus productos perecederos.	38
Tabla N° 7: Tiene un cronograma de limpieza para mantener ordenado y organizado el almacén.....	39
Tabla N° 8: Conoce cuales son las temperaturas adecuadas para cada producto.....	40
Tabla N° 9: Tiene un cuidado especial para mantener sus productos no perecederos.....	41
Tabla N°10: Tiene un lugar especial para sus productos obsoletos, defectuosos y deteriorados.....	42
Tabla N° 11: Aplica algún criterio de clasificación para sus productos.....	43
Tabla N° 12: Conoce el movimiento de sus productos (entradas y salidas) dentro del almacén....	44
Tabla N° 13: Realiza el cálculo de lotes óptimos para optimizar el aprovisionamiento.....	45
Tabla N° 14: Conoce la cantidad mínima de cada producto que debe tener en almacén para realizar su próximo pedido.....	46
Tabla N° 15: Realiza alguna fórmula para obtener el stock de seguridad.....	47
Tabla N° 16: Mantiene un plazo de entrega uniforme con sus proveedores.....	48
Tabla N° 17: Conoce el valor promedio ponderado de las existencias del almacén.....	49
Tabla N° 18: El primer producto en entrar es el primer producto en salir (Método FIFO).....	50
Tabla N° 19: El último producto en entrar es el primero en salir (Método LIFO).....	51
Tabla N° 20: Realiza un registro de devoluciones y mermas de sus productos.....	52
Tabla N° 21: Aplica algún método para realizar el inventario físico.....	53
Tabla N° 22: Se preparan como equipo de trabajo para realizar el inventario físico.....	54
Tabla N° 23: Conoce el funcionamiento del software que utiliza la empresa para realizar la gestión de stock.....	55
Tabla N° 24: Es de mucha utilidad el software que utilizan en la empresa para gestionar stock...56	
Tabla N° 25: Las entradas y salidas de los productos son registrados inmediatamente para llevar un control de stock actualizado.....	57
Tabla N° 26: Realiza recuentos periódicos para subsanar errores, detectar algún robo y actualizar el stock.....	58
Tabla N°27: Las entradas y salidas de los productos se registran cada cierto tiempo.....	59

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1 Movimiento del stock.....	23
--	-----------

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N°1: Conoce los productos necesarios que debería existir en el almacén, para satisfacer las necesidades de los clientes.....	35
Gráfico N°2: Existe stock de seguridad dentro de cada grupo de productos en el almacén, en caso de retrasos por parte de los proveedores.....	36
Gráfico N°3: Anticipa la compra de productos que son por temporadas.....	37
Gráfico N°4: Tiene un lugar adecuado para mantener buen estado sus productos perecederos...38	
Gráfico N°5: Tiene cronograma de limpieza para mantener ordenado y organizado el almacén...39	
Gráfico N°6: Conoce cuales son las temperaturas adecuadas para cada producto.....	40
Gráfico N°7: Tiene un cuidado especial para mantener sus productos no perecederos.....	41
Gráfico N°8: Tiene un lugar especial para sus productos obsoletos, defectuosos y deteriorados.42	
Gráfico N°9: Aplica algún criterio de clasificación para sus productos.....	43
Gráfico N°10: Conoce el movimiento de sus productos (entradas y salidas) dentro del almacén.44	
Gráfico N°11: Realiza el cálculo de lotes óptimos para optimizar el aprovisionamiento.....	45
Gráfico N°12: Conoce la cantidad mínima de cada producto que debe tener en almacén para realizar su próximo pedido.....	46
Gráfico N°13: Realiza alguna fórmula para obtener el stock de seguridad.....	47
Gráfico N°14: Mantiene un plazo de entrega uniforme con sus proveedores.....	48
Gráfico N°15: Conoce el valor promedio ponderado de las existencias del almacén.....	49
Gráfico N°16: El primer producto en entrar es el primer producto en salir (Método FIFO).....	50
Gráfico N°17: El último producto en entrar es el primero en salir (Método LIFO).....	51
Gráfico N°18: Realiza un registro de devoluciones y mermas de sus productos.....	52
Gráfico N°19: Aplica algún método para realizar el inventario físico.....	53
Gráfico N°20: Se preparan como equipo de trabajo para realizar el inventario físico.....	54
Gráfico N°21: Conoce el funcionamiento del software que utiliza la empresa para realizar la gestión de stock.....	55
Gráfico N°22: Le es de mucha utilidad el software que utilizan en la empresa para gestionar el stock.....	56
Gráfico N°23: Las entradas y salidas de los productos son registrados inmediatamente para llevar un control de stock actualizado.....	57
Gráfico N°24: Realiza recuentos periódicos para subsanar errores, detectar algún robo y actualizar el stock.....	58
Gráfico N°25: Las entradas y salidas de los productos se registran cada cierto tiempo.....	59

RESUMEN

El presente informe de tesis está enfocado a realizar un análisis de la gestión de stocks de la empresa Inversiones Lanca S.A. de la ciudad de Trujillo. Para cumplir nuestro objetivo se realizó una investigación descriptiva con un diseño no experimental transversal, en la cual se usaron como herramientas dos listas de cotejo tipo entrevista; una enfocada a los 15 colaboradores de la empresa para determinar su perspectiva y conocimientos acerca de la gestión de stocks, y la otra lista de cotejo fue destinada para la observación. La finalidad de estos dos instrumentos fue contrastar la información y brindarle a la empresa datos más reales sobre su gestión de stocks. Las listas de cotejo están conformadas por 25 preguntas, las cuales se agruparon en 4 dimensiones: composición de stocks, sistema de abastecimiento, control de existencias y modelos de gestión.

Para una empresa comercial, donde sus principales actividades se centran en la compra, venta y distribución de productos es muy importante mantener una óptima gestión de stocks que le permita reducir errores y costos para poder ser más competitivo en el mercado y permanecer en él. Por ello en este estudio se describe la teoría y se analiza la gestión de stock de la empresa con la finalidad de contrastar la información y que los resultados le sirvan en lo posterior a la compañía para realizar las mejoras que sus dueños consideren pertinente.

Los resultados obtenidos nos permitieron darnos cuenta que la empresa Inversiones Lanca S.A realiza una gestión de stocks empírica, que a pesar de aplicar algunos métodos como la revisión continua y método FIFO para la valoración de sus existencias aún se pueden apreciar deficiencias debido a la falta de control, estandarización de sus procesos, y capacitación a sus colaboradores sobre una óptima gestión de stock.

ABSTRACT

This report thesis is focused on an analysis of inventory management in Lanca Inversiones S.A. of Trujillo city. To achieve our goal, we made a descriptive research with a cross sectional non-experimental design, in which there were used as tools two interview checklists, where one of them was focused on 15 employees of the company to determine their perspective and knowledge about Inventory Management and, the other checklist was intended for observation. The purpose of these two instruments was to contrast the information and give to the company more actual data about Inventory Management. The checklists are made up of 25 questions, which were grouped into 04 dimensions: composition of stocks, supply system, inventory control and management models.

For a commercial company, where its main activities focus on the buying and selling of products, it is very important to keep optimum Inventory Management, that allows to reduce errors and costs to be more competitive and stay in the market. Therefore in this study we describe the theory of Inventory Management and we analyze the stock management of the company, in order to contrast the information and, finally the results will be useful to the company to perform better.

The results allowed us to realize that the company Inversiones Lanca SA performs an empirical Inventory Management. This occurs in spite of they apply some methods such as continues review and FIFO method for the valuation of their stock, but that is not enough, because we can still see some deficiencies due to lack of monitoring, standardization of processes, and training their employees about an optimal Inventory Management.

CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Hoy en día, surge con más fuerza la gestión logística como una base sólida sobre la que la empresa puede competir. Entregar un producto cuando el cliente lo demanda, en buenas condiciones y donde el cliente lo desea adquirir, estas son las bases con mayor importancia de una buena gestión dentro del área logística. Esta gestión tiene cada vez más importancia porque es un factor de diferenciación que la empresa puede emplear para ser más competitivo en el mercado (Lopez, 2010). La gestión logística se desarrolla en un conjunto de actividades denominado proceso logístico, el cual permite conocer el camino del producto que ha seguido desde su origen hasta el punto de venta (Escudero, 2014).

Cada etapa del proceso logístico cumple una función importante, una de ellas es la logística de almacenamiento también denominado “gestión de stocks”, “gestión de existencias” y su actividad principal es almacenar y custodiar los stocks de la empresa en el almacén (Escudero, 2014). Los productos almacenados en su mayoría no cambian durante el tiempo, ni tampoco aumentan su valor, pero generan costes que encarecen el costo total. Los expertos dicen que las operaciones de almacenaje pueden llegar a aumentar hasta el 15% del coste final del producto (Escudero, 2005).

La gestión de stock permite prever el volumen de ventas en un determinado periodo, de esta forma se reduce costos en el almacenaje el cual puede generar coste al costo total del producto. Al mismo tiempo se puede utilizar como una estrategia para competir y obtener más beneficios como brindar un servicio más rápido y eficaz (Escudero, 2011).

Las empresas cometen errores cuando no planifican sus ventas, no realizan un control o seguimiento a sus indicadores, según Iglesias, 2013, opina, “fundamentalmente los stocks terminan descompensados, los productos con menos movimiento se quedan en stock, lo que genera costos en obsoletos, en caducidades, en mermas”, así también comenta que el error está en la falta de previsión, planificación y control para poder establecer líneas de mejora.

Existen investigaciones que analizan la misma problemática en el área logística como Colmenarez, 2007, en su análisis menciona que en la empresa sus inventarios son deficientes lo que no favorece a la organización. Así como también existe mercancía estancada por su poca rotación y son retirados del sistema de forma tardía. De igual manera Linares, 2008, señala en su investigación que el exceso de costos de almacenaje se debe a los inventarios. Por ello se han

creado modelos que a las empresas les permita decidir cuándo comprar y en qué cantidades. Olmedillo, 2008, en su tesis señala que la falta de un sistema actualizado ocasiona irregularidades en las cantidades de mercancía como faltantes o exceso de volumen.

La empresa Inversiones Lanca es una distribuidora dedicada a la compra y venta de licores e insumos para discotecas y tiendas de la ciudad de Trujillo, desde hace algunos años atraviesa diversas dificultades en sus procesos logísticos. Se hallaron problemas en la clasificación de su stock, abastecimiento, control de productos entre otros. Hasta el momento han implementado diversas estrategias empíricas sin obtener resultado alguno.

En una entrevista al jefe de almacén, nos comentó, el desarrollo la gestión de stock en conjunto con los colaboradores y nos explica cómo se realiza el abastecimiento hasta la salida del producto. Así mismo, manifestó que uno de sus problemas se encuentra en el manejo del sistema lo que repercute en el cuadro de inventario físico y virtual, esto se debe a que la empresa no ha mejorado el software lo que dificulta el trabajo. Este problema también se debe al método que utilizan para clasificar sus productos ya que lo realizan por tipo de proveedor. Por ello, algunos productos finalizan el periodo en cero dentro del almacén, lo que ocasiona rotura de stock e insatisfacción al cliente (ver anexo 1).

Los problemas se enfocan en el área logística pero de modo específico en el almacén. Por lo tanto, este proyecto pretende investigar y analizar cómo se realiza la gestión de stocks en la organización.

1.2. Formulación del problema

¿Qué características tiene la gestión de stocks del almacén de la empresa Inversiones Lanca S.A., de la ciudad de Trujillo, 2016?

1.3. Justificación

Desde el punto teórico, la revisión de conceptos de la gestión de stock alberga las funciones y actividades que se desarrollan en un almacén, tales como abastecimientos, almacenamiento, control de las existencias, salida, entre otros, estos serán utilizados con el fin de aportar enfoques que ayuden a abordar la variable de estudio y poder responder diferentes interrogantes de la investigación.

A nivel metodológico, la investigación cumple con todas las normas establecidas para la realización de todos los procedimientos que se necesitan para validar y responder las interrogantes planteadas dentro de la investigación, por lo tanto se espera que pueda servir a investigaciones futuras relacionadas con el campo a investigar desarrollado en el presente trabajo.

Por último, en el aspecto práctico, la gestión de stock representa uno de los procesos más importantes en las organizaciones, siendo en esta investigación una empresa comercial el cual le aporta al conocimiento del empresario de la pequeña y mediana empresa Trujillana, que con una correcta administración de inventarios puede mejorar sus procesos sin recurrir a costos innecesarios.

1.4. Limitaciones

El presente trabajo tiene como limitación el acceso a la información del tema que se desarrollan en la investigación porque no se encontró información tan precisa de investigaciones realizadas anteriormente, denomínese trabajos de grado, post grado, resultados de investigaciones, entre otros. Por lo tanto buscamos investigaciones que se asimilen a mayor medida para obtener tanto nuestros antecedentes como también información importante para nuestras bases teóricas.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo general

Analizar la gestión de stock del almacén de la empresa Inversiones Lanca S.A., de la ciudad de Trujillo-2016.

1.5.2. Objetivos específicos

- Conocer la composición del stock de la empresa Inversiones Lanca S.A.
- Describir el sistema de abastecimiento de la empresa Inversiones Lanca S.A.
- Conocer el sistema de control de existencias de la empresa Inversiones Lanca S.A.
- Identificar el modelo de administración de stocks aplica la empresa Inversiones Lanca S.A.

CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

Olmedillo, 2008, en su tesis *Sistema del control interno de inventarios en las empresas de repuestos automotrices del municipio Valera del estado Trujillo* desarrollada en el año 2008, considera importante la gestión de inventarios ya que se detallan los bienes tangibles utilizados para la venta en una empresa de rubro comercial. El trabajo es un estudio descriptivo, se utilizó un instrumento de 16 ítems aplicado a administradores y empleados de estas empresas de repuestos automotrices. Este estudio tiene como objetivo suministrar a las empresas de repuestos automotrices herramientas que le permita mejorar y aplicar los métodos adecuados para salvaguardar inventarios y suministros. Las principales conclusiones del informe fueron; el control del inventario permite evitar hurtos y posibles pérdidas de las existencias, los inventarios permiten un mejor desenvolvimiento organizacional y administrativo de la empresa y las empresas realizan evaluación de desempeño de los colaboradores con el fin de incentivarlos a un mejor conocimiento en cuanto a la gestión de inventarios.

Este trabajo contribuye para acentuar las dimensiones de nuestra investigación, en el sentido que ha servido para determinar los puntos a desarrollar en las bases teóricas de nuestro trabajo. Así mismo, identificar la importancia de la gestión y control de inventarios para optimizar el almacenamiento de productos.

Linares, 2008, en su publicación *Análisis de la gestión de inventarios de las empresas ferreteras del municipio Pampan estado Trujillo* desarrollada en el año 2008, recalca la importancia de la gestión de inventarios en las empresas de compra y venta. Puesto que representa la mayor parte de su activo, por ello es necesario garantizar una eficaz y eficiente gestión de inventarios desde la entrada del producto hasta la salida del mismo. El trabajo se enmarcó en un estudio descriptivo analizando 10 empresas ferreteras de la ciudad, el cual empezó en recolectar información sobre de la gestión de inventarios a través de un cuestionario compuesto por 44 ítems para posteriormente analizar la información y presentarla en gráficos de barras. El objetivo principal de esta tesis era conocer cómo se desarrolla la gestión de inventarios dentro de las empresas ferreteras para poder detectar las falencias y brindar aportes significativos para su mejora. Las principales conclusiones llegadas en este informe se basaron en 3 dimensiones, composición del inventario, sistema de abastecimientos y políticas de almacenamiento; en las

cuales se determinó que la composición de sus inventarios cuenta con una similar gama de productos, pero que existen problemas en la adquisición de la mercadería debido a la falta de personal especializado para cumplir dichas funciones. Así mismo, se logró detectar que no cuentan con un sistema de control óptimo que mejore la gestión de inventarios, lo cual debilita la toma de decisiones correcta al no tener información objetiva.

El informe nos presenta una encuesta que nos servirá como base para recoger y analizar la información de cómo se desarrolla la gestión de inventarios o stock de una empresa comercial. Por lo cual, la tesis publicada por Anhyi Linares nos sirve para poder considerar los puntos clave para un análisis profundo de la empresa y obtener información clara que nos permita recomendar algún aporte de mejora.

Hernández, 2008, desarrolló un informe denominado *Control interno del sistema de inventario en los establecimientos de tipo supermercado del municipio Valera Estado Trujillo en el año 2008*. Omar considera importante una correcta administración del stock en empresas de este rubro porque sus márgenes de ganancias por unidad son pequeños. Es decir, si abastecen sus almacenes en grandes cantidades podrán aprovechar el bajo costo de lo que se le denomina economías de escala; sin embargo, si el producto no rota y es perecedero se corre el riesgo de que se deseche. Por otro lado, si se abastece en pequeñas cantidades además de obtener un costo superior por producto, se corre el riesgo de quedarse sin stock y desabastecer a los clientes. Por ello es importante gestionar el inventario de manera óptima para poder obtener los márgenes de ganancia máximos en cualquier circunstancia.

El autor del informe realizó una tesis de tipo descriptiva con un diseño no experimental en donde analiza 9 empresas del sector con el fin de conocer cómo es que estas gestionan sus inventarios. Para la recolección de datos se usó una encuesta compuesta por 23 preguntas en la cual se consideró identificar los elementos del control interno, describir sistema de registro del inventario, precisar las bases de la valuación del inventario. Por último considero importante indagar los métodos de administración de inventarios, con el fin de brindarle alternativas de solución a los problemas encontrados.

El objetivo principal del informe fue hacer un análisis del control interno del sistema de inventario y se determinó que la mayoría de supermercados poseen un registro contable para la sistematización de sus operaciones, apoyándose de los comprobantes de pago y el conteo físico de los inventarios, realizada por varios trabajadores. Por otra parte se encontró una falencia en

cuanto a las funciones que desempeña cada trabajador que interviene el proceso de gestión de stock, ya que no existe manual de funciones el cual y sirva para poder medir su desempeño. También el sistema de inventario que manejan los supermercados es continuo por lo que le es más fácil tener información actualizada de las productos disponibles para la venta. En lo que concierne a la administración del inventario gran parte de los supermercados realizan las compras de la mercadería basándose en la experiencia de los jefes a cargo y no en análisis de la información. Por lo cual se llegó a la conclusión final que la mayoría de supermercados posee estándares eficientes y eficaces para una correcta administración de inventarios y lo que no lo poseen se les dio a conocer con el fin de que puedan realizar las mejorar respectivas para que aumente la probabilidad de supervivencia dentro del mercado Venezolano.

Este informe nos ayudará a conocer más sobre los sistemas de control que deben tener las empresas para un correcto manejo de inventarios. Con el fin, de mejorar sus operaciones. Además nos servirá de guía para la realización de nuestro informe y para considerar la importancia que tiene la gestión de inventarios dentro de una empresa comercial.

Colmenarez, 2007, en su tesis denominada *Análisis del manejo del inventario de la Empresa 2B Industria y Taller C.A.* en la ciudad de Barquisimeto en el año 2007. Considera que la administración del inventario determina la viabilidad del negocio y correcta utilización de los recursos, por ello es necesario hacer un análisis de la gestión de inventarios y establecer políticas que contribuyan con un mejor manejo de los mismos. La empresa 2B Industria y Taller C.A. se dedica la comercialización y distribución de equipos industriales, mantenimiento, reparación y asesoría técnica. Por lo tanto, un buen manejo de inventarios es fundamental para mantener su principal activo y fuente de ingresos en orden y buen estado.

Este antecedente fue elaborado bajo un esquema no experimental y de nivel descriptivo, obteniendo la información necesaria a través de encuestas y entrevistas al personal encargado de los departamentos involucrados con la gestión de stocks. El objetivo principal es diagnosticar el manejo de inventario de la empresa 2B Industria y Taller C.A. para poder brindar alternativas de solución acorde a su condición.

Al realizar el diagnóstico se determinó lo siguiente:

- El personal del almacén carece de capacitación.
- No existe un sistema de control de inventarios.
- El software de la empresa esta desactualizado y presenta fallas constantes.
- El pedido se realiza por observación y no con información exacta.
- No se realiza un control que permita identificar la pérdida de mercadería.

Por todo lo antes mencionado existe una necesidad de establecer controles y políticas que permitan para mejorar la rotación de inventario y manejo del mismo con el fin reducir las pérdidas innecesarias. Este informe nos brinda un esquema de investigación sobre la gestión de stock que puede ser aplicado sin importar el rubro de la empresa o el tipo de mercadería que se almacene. Siempre será necesario mejorar e innovar dicha gestión si se quiere sobrevivir en el mercado, así mismo información que se desarrolla a lo largo del informe.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Gestión de Stock

Realizar correctamente la gestión de stock o las existencias de los productos es fundamental para la satisfacción del cliente, así mismo permite prever el volumen de ventas para ciertos periodos y poder tener la mercancía a tiempo dentro de los almacenes y prepararlos para la venta.

Según (Lopez, 2010, pág. 126) “La gestión de stocks es la parte es la parte de la función logística que se encarga de administrar las existencias de la empresa”. Mediante la gestión de stock el almacén busca conocer un punto de equilibrio del volumen de salidas y ventas de cada artículo, con el fin de solicitar al proveedor los productos necesarios.

Según (Escudero, 2005, pág. 207) “la gestión de stock tiene como objetivo que el aprovisionamiento se lleve a cabo a menor coste”. Para ello se puede responder algunas preguntas; ¿Cuántas unidades de cada producto debemos tener en el almacén?, ¿Qué cantidad debemos solicitar en cada pedido?, ¿Cuándo deberíamos emitir un pedido?, entre otras así se puede lograr un abastecimiento regular con la cantidad de stock necesaria (Escudero, 2005).

Para todo ello es necesario conocer la composición de los productos que se encuentran en la empresa, de esta forma se realiza un sistema de abastecimiento adecuado y que se lleve un control de existencias correcto y por último se elige el modelo de gestión de stock que más se adapte a la empresa.

2.2.1.1. Composición del stock

La composición del stock describe las clases de existencias o stock, la clasificación de stock y el comportamiento que tiene dentro del almacén.

2.2.1.1.1 Clases de existencias

Existen diferentes clases de existencias o productos y estos se pueden dividir según su función y según su naturaleza física.

Según su función, (Lopez, 2010) divide en tres tipos; stock normal o de ciclo que es el stock necesario que se encuentra en el almacén para satisfacer la necesidades de la demanda. También tenemos stock de seguridad o protección que son las existencias que se tiene almacenadas por encima de lo necesario para evitar retrasos del proveedor en los plazos de entrega y las fluctuaciones de la demanda ya que no suelen ser constantes. Por último el stock de especulación y anticipación cuando se compra más de lo habitual por aprovechar los precios bajos, puesto que estos precios no se mantendrán en un futuro. Esto también se realiza cuando el producto es estacional o por temporada para satisfacer en un futuro la demanda.

Según su naturaleza física, se divide en dos tipos; según su vida útil los productos pueden ser perecederos, no perecederos y con fecha de caducidad, y según la actividad de la empresa pueden ser comerciales o industriales (Lopez, 2010).

Según (Escudero, 2005, pág. 210), “los productos perecederos son aquellos cuya durabilidad está limitada a la fecha determinada”. Estos pueden ser productos congelados los cuales para conservarlos se deben almacenar en congeladores o cámaras de frigoríficas a temperaturas bajo 0° centígrados y se determina según el producto (guisantes, helados, carnes, etc). También están los productos refrigerados cuya temperatura comprende entre 1° y 8° centígrados, estos no pasan por un proceso de enfriamiento (yogures, mantequillas, carnes, etc). Los productos frescos los cuales no pueden tener cambios bruscos de temperaturas a causa de la iluminación o calefacción, se almacena en el lugar más fresco de local (licores, chocolates, frutas y verduras frescas, etc). Por último, los productos a temperatura normal se conservan a temperatura ambiente como el caso de algunos productos envasados o naturales (papa, cebollas, atún, leche, etc).

Los productos no perecederos son aquellos en los que el tiempo de almacenaje no es una variable primordial, no tienen fecha de caducidad pero si se deterioran con el paso del tiempo, por ejemplo; ropa, calzado, ferretería, electricidad, etc. Y los productos con fecha de caducidad son los que no se venden tras una fecha límite para el consumo (Lopez, 2010).

Según la actividad de la empresa, (Lopez, 2010) divide el stock de las empresas comerciales en mercaderías, que son los productos para la venta, también están los artículos complementarios que son necesarios para una mejor atención al cliente (bolsas, papel de regalo, etc) y los artículos obsoletos, defectuosos y deteriorados que han pasado por alguna rotura de ventas anteriores o defecto de fábrica. En las empresas industriales existen las materias primas, productos semiterminados, productos terminados, repuestos y suministros industriales como clases de stock en sus almacenes.

2.2.1.1.2 Clasificación de stock

Es importante la clasificación de los artículos no solo dentro del almacén en una empresa sino también por ejemplo: en la casa, en la oficina, entre otros lugares; así se lleva un mayor control de los productos, artículos o herramientas que son más importantes o más rotativos, de esta manera podemos saber cuándo nos falta alguno para abastecerlo. La mayoría de autores describe la clasificación ABC, como herramienta para clasificar las mercancías en el almacén.

Según (Lopez, 2010, pág. 128) “el criterio ABC clasifica los productos según el porcentaje de inversión inmovilizada que cada uno representa sobre el total de existencias y se divide en grupo A, grupo B y grupo C.”

La clasificación ABC también es conocida como Análisis de Pareto que se basa en la Ley 80/ 20, el 80% del volumen de ventas está generada por el 20% de los productos es decir que cuando nos referimos a las mercancías almacenadas, el 80% de la inversión en stocks está concentrada en el 20% de los productos (Escudero, 2005).

El grupo A la componen el 20% de los productos en el almacén, pero su nivel rotación es grande y representa el 80% de las salidas, es denominada también zona alta de rotación. El grupo B está formado por el 30% de los artículos, pero su actividad es solo del 15%, denominada la zona media de rotación. Por último, el grupo C forman el 50% de los productos y su nivel de rotación es del 5%, denominada la zona baja de rotación (Escudero, 2005).

Los pasos para clasificar los productos según (Lopez, 2010), de acuerdo a este sistema son:

1. Ordenar los productos de mayor a menor valor total. (multiplicar el número de und. x precio de compra o venta).
2. Calcular el porcentaje de cada producto representado sobre el total de und. y total del valor del inventario.

3. Hallar el porcentaje acumulado sobre las unidades y la inversión.
4. Establecer la clasificación en los tres grupos A (80%-90% del valor), B (10%-15% del valor), C (10%-5% del valor). Ver tabla N°2

Producto	Stock medio	Valor stock
a005	15	S/ 50,000.00
g007	120	S/ 2,000.00
f455	60	S/ 12,000.00
t415	150	S/ 1,500.00
o546	10	S/ 68,000.00
Total	355	S/ 133,500.00

Tabla N°1 Inventario de una empresa "X"

Fuente: (Lopez, 2010)

	Producto	Unidades	% unidades	% acumulado	Valor de stock	% valor	% acumulado
A	o546	10	2.82%	2.82%	S/ 68,000.00	50.94%	50.94%
	a005	15	4.23%	7.04%	S/ 50,000.00	37.45%	88.39%
B	t455	60	16.90%	23.94%	S/ 12,000.00	8.99%	97.38%
C	g007	120	33.80%	57.75%	S/ 2,000.00	1.50%	98.88%
	t415	150	42.25%	100.00%	S/ 1,500.00	1.12%	100.00%
	Total	355			S/133,500.0		

Tabla N°2 Aplicación de la clasificación ABC al almacén de la empresa "X"

Fuente: (Lopez, 2010)

2.2.1.1.3 Comportamiento del stock

El stock en el almacén aumenta o disminuye a lo largo del tiempo esto sucede cuando se producen entradas y salidas de mercancías, también denominado el movimiento del stock. Las entradas de mercancías son las compras (abastecimiento) y devoluciones de mercancías que realizan los clientes, transacciones que aumentan los productos en el almacén. En cambio las salidas de mercancía son las ventas, las devoluciones que hacemos a los proveedores, roturas, robos y mermas, lo que disminuye el stock en el almacén (Lopez, 2010).

El comportamiento de stock determina el stock medio y como se desenvuelve el stock dentro del almacén; todo empieza cuando llega el pedido al almacén, el stock está en su nivel máximo esto es igual al stock de seguridad más el lote de pedido, irá descendiendo a medida que los clientes hagan los pedidos, es un descenso irregular por lo que las cantidades y frecuencias no son las mismas. Cuando el stock llega al punto de pedido es momento de realizar un nuevo pedido al proveedor, este tarda un tiempo denominado plazo de entrega, en el almacén sólo queda el stock de seguridad y cuando llegue el pedido pasará a ser el stock máximo nuevamente y el ciclo de aprovisionamiento volverá a repetirse. Véase en la figura N°1

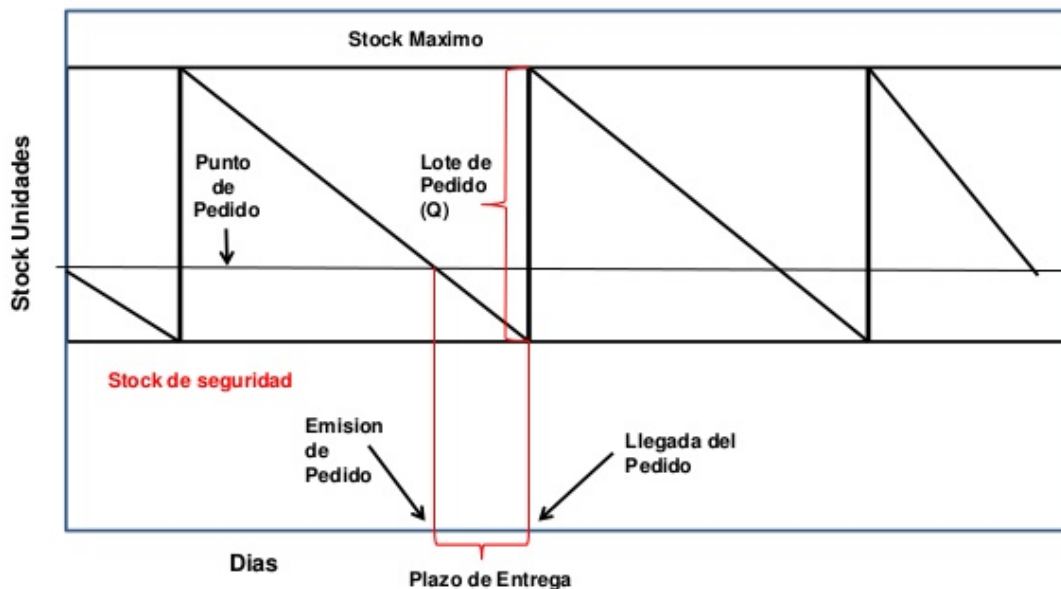


Figura N° 1 Movimiento del stock

Fuente: (Lopez, 2010)

El cálculo del stock medio se basa en el stock máximo (lote de pedido más stock de seguridad) y el stock de seguridad, por ello la fórmula será el lote de pedido (Q) dividido entre dos, más el stock de seguridad ($s.s$).

$$\text{Stock medio} = \frac{Q}{2} + s.s$$

Este cálculo sirve cuando los lotes de pedidos son siempre los mismos, pero cuando no es así el stock oscila entre un máximo denominado a_i y un mínimo b_i .

$$\text{Stock medio} = \frac{\sum(a_i + b_i) \times t_i}{2T}$$

t_i : Tiempo que dura el ciclo de reaprovisionamiento; T : Tiempo total

2.2.1.2. Sistema de abastecimiento

El sistema de abastecimiento describe los cálculos para hallar; lotes óptimos, punto de pedido, stock de seguridad, plazo de entrega para lograr un abastecimiento correcto sin costes adicionales.

2.2.1.2.1 Lotes óptimos

Existen dos tipos de costes que afectan la gestión de stocks, el coste de gestión de pedidos que disminuye siempre que la cantidad de productos solicitados por pedido vaya aumentando y los costes de posesión de pedido que disminuyen siempre que la cantidad de pedido también disminuya; por ello es importante conocer cantidad de productos a solicitar y cuantos pedidos hacer dentro de un periodo de tiempo para que dichos estos costes sean adecuados y mínimos.

Según (Escudero, 2011, pág. 247), “la cantidad que debemos solicitar se conocer como volumen óptimo de pedido (VOP) o lote económico y es aquella que genera el mínimo coste de aprovisionamiento”. El volumen óptimo de pedido es aquel que iguala los costes de gestión de pedidos y los costes de posesión.

El modelo de Wilson, es un método usado para calcular el volumen óptimo de pedido y se basa las siguientes hipótesis; La demanda (D) es constante por unidad de tiempo; es decir, si al año se necesitan 12000 unidades de un producto, en un semestre se necesitaran 6000 y en un mes 1000 unidades del producto. Los costes de gestión (C_g) de pedido es

independiente y constante de la cantidad pedida. Los costes de posesión (C_p) es constante por unidad de producto en el tiempo. Por último, no se considera la ruptura de stocks ya que para ello se establece un stock de seguridad.

El cálculo del volumen óptimo según Wilson, considerando a Q como cantidad a solicitar de cada pedido y D como la demanda anual, se obtendrá el número de pedidos al año.

$$N^{\circ} \text{ de pedidos} = \frac{D}{Q}$$

Los costes de gestión al año se obtendrán del número de pedidos solicitados por los costes de gestionar un pedido C_g .

$$\text{Costes de gestión} = C_g \times \frac{D}{Q}$$

Los costes de posesión C_p es el costo de almacenar una unidad de producto por el stock medio, considerando el stock medio como $\frac{Q}{2}$.

$$\text{Costes de posesión} = C_p \times \frac{Q}{2}$$

Con el fin de calcular el volumen óptimo de pedido, se considera que el costo de posesión debe ser igual coste de gestión por lo que se deberá igualar ambas fórmulas.

$$C_g \left(\frac{D}{Q} \right) = C_p \left(\frac{Q}{2} \right), \text{ despejando se obtiene la fórmula de VOP: } Q = \sqrt{\frac{C_g \times D \times 2}{C_p}}$$

En el método de Wilson no se toma en cuenta los costes de adquisición, el cual es el precio de compra del producto más todos los gastos adicionales en lo que el comprador incurre al realizar la compra como por ejemplo el gasto en transporte, seguros, administrativos, etc; por lo que para calcular el volumen óptimo nos basaremos en el costo total.

$$C. \text{ total} = C. \text{ adquisición} + C. \text{ de gestión de pedido} + C. \text{ de posesión}$$

$$C. \text{ adquisición} = D \times P. \text{ unitario de compra}$$

El coste de adquisición variara de acuerdo a la oferta emitida por el proveedor. (Escudero, 2011) Nos dice que en la práctica, cuando se utiliza el método de tanteo (descrito

anteriormente), también se toman en cuenta otros factores como la capacidad de almacén, el volumen a transportar en cada caja de viaje, las condiciones financieras o de pago al proveedor, etc.

2.2.1.2.2 Punto de pedido

También llamado reaprovisionamiento, surge para evitar la ruptura de stocks, determinando así una cantidad mínima necesaria de productos en almacén que nos permita abastecer a los clientes mientras el proveedor nos emite el pedido.

Cuando hemos llegado a un nivel de existencias que permite cubrir la demanda durante el plazo de entrega del proveedor debemos emitir un pedido, este momento que nos obliga a solicitar un pedido para la reposición de stocks es el punto de pedido (Escudero, 2011).

El momento de pedido, es el momento en el que se tiene el stock mínimo más la cantidad necesaria para satisfacer las ventas; de esta manera cuando el proveedor entregue los productos, el nivel de stock será igual al stock de seguridad. Para el cálculo se realiza una fórmula donde; Pp: Punto de pedido, Dm: Demanda media, Pe: Plazo de entrega.

$$Pp = Dm \times Pe$$

2.2.1.2.3 Stock de seguridad

El stock de seguridad es considerado la cantidad de productos necesarios que se debe tener durante el plazo de entrega del pedido, esto nos permitirá hacer frente ante aun eventualidad en donde el proveedor se retrase en emitir el pedido o haya crecimiento no previsto de la demanda. Esto nos permitirá hacer frente ante los pedidos de los clientes mientras la empresa se abastece de productos nuevamente.

Para el cálculo se realiza una fórmula donde; Ss: Stock de seguridad, Dm: Demanda media, Pr: Días que se retrasa el suministro.

$$Ss = Dm \times Pr$$

2.2.1.2.4 Plazo de entrega

Es el tiempo que transcurre desde que se realiza el pedido hasta que se recibe la mercadería, esto incluye el tiempo de hacer el pedido, el transporte y tiempo de recepción del mismo.

Para (Lopez, 2010) dice que si se consigue reducir este plazo se conseguirá almacenar menos cantidad de productos. Por otro lado, si este plazo de entrega es uniforme y no existen retrasos frecuentes, el stock de seguridad a mantener será menor.

Para (Escudero, 2011) los plazos de entrega para una empresa de compra y venta dependerá de las siguientes circunstancias; del plazo de entrega que se pacte con el proveedor cuando se solicita el pedido, que se pacten pedidos periódicos y con regularidad y cuando los pedidos sean esporádicos y verbales, por lo cual se tendrá que hacer seguimiento del tiempo que tarda en llegar.

2.2.1.3. Control de existencias

Los métodos de valoración de existencias, tipos de inventarios y el inventario físico es lo que se realiza para llevar a cabo un control de existencias dentro del almacén.

2.2.1.3.1 Métodos de valoración de existencias

Los métodos de valoración que son aceptados por el Plan General de contabilidad son tres; el método PMP (precio medio ponderado) se utiliza para las mercancías con características que no requiere una preferencia de salida o venta como zapatos, bolsos, ropa, etc. Consiste en hacer una valoración homogénea de todos los productos, para esto se suman los importes de todas las entradas (cantidad x precio) y se divide entre la suma de las unidades (Escudero, 2011).

$$PMP = \frac{\text{Valor total del inventario}}{\text{Número de unidades}}$$

El método FIFO (first in, first out) o PEPS (primera entrada, primera salida) así como está denominado es como se realiza la salida de la mercancía, las primeras unidades que entran al almacén son las primeras que salen cuando se realiza una venta, este sistema de rotación siguen las existencias de productos perecederos con una fecha de caducidad en el envase como la leche, yogures, productos frescos, etc. El método LIFO (last in, First out) o UEPS (última entrada, primera salida) lo contrario a la anterior, la última mercancía en entrar será la primera en salir, es asociado con el sistema de almacenaje en estanterías adosadas a la pared, cuya carga y descarga se realiza por el mismo frente. Este método también es aplicado con productos que necesitan cierta reserva como el vino, mientras más añejo aumenta su valor (Lopez, 2010).

Dentro de los métodos también está considerado el registro de devoluciones y mermas para llevar a cabo el control de existencias, Según (Escudero, 2011) “son operaciones derivadas de una compra o venta y cuando las registramos tenemos que anotarlas al mismo precio de adquisición o coste que reflejaron en su origen”.

Existen dos tipos de devoluciones, de compra donde se registra las salidas y se anotan el precio de costo con el que se adquirió el producto y de venta donde se registra todas las entradas devuelto por algún cliente, se coloca el precio de costo con que salió. Así como también, las bajas son mermas de productos por roturas, deterioro, extravío y son artículos que no se pueden vender.

2.2.1.3.2 Tipos de Inventarios

Los tipos de inventarios se pueden clasificar según la forma en que se crearon, cada uno de estos tipos tiene una gestión (Krajewski, Ritzman, & Malhotra, 2008).

- Inventario de ciclo: es una parte del inventario total que varía de manera directa según el tamaño del lote, siendo la cantidad que una etapa de la cadena suministro produce o compra.
- Inventario de seguridad: este tipo inventario contabiliza el excedente que protege ante una eventualidad de la demanda, el tiempo de espera y los cambios en el abastecimiento, sirve para evitar insatisfacción con los clientes y roturas de stock.
- Inventario de previsión: es el inventario que se utiliza para productos de demanda estacional y sirve para cubrir estas altas demandas.

- Inventario en tránsito: este tipo de inventario se mueve de un punto a otro, desde el proveedor a la planta, es decir de un proceso a otro. Se utiliza en empresas industriales.

2.2.1.3.3 Inventario físico

Según (Escudero, 2005), “el inventario físico es una inspección ocular y recuento de los artículos almacenados, anotando el número de unidades, lote, referencias, etc; que existen en el almacén a la fecha de cierre del ejercicio o en un periodo establecido”.

Todo inventario se realiza en trabajo de equipo y requiere de un proceso, que el jefe o responsable debe informar a los demás. Antes de realizar el inventario físico se realizan algunas operaciones como:

- Establecer la época del inventario para que el conteo coincida con periodo anterior, así evitar complicaciones y mayor trabajo.
- Informar al personal sobre lo que se quiere lograr al realizar el inventario y las normas que se deben seguir.
- Preparar el almacén para ello debe estar ordenado, así el conteo se realice en el menor tiempo.
- Programar las fechas de trabajo con el fin de reducir los inconvenientes y las posibilidades de error o duplicidad.
- Preparar los impresos o formularios necesarios para anotar las cantidades inspeccionadas.

Los métodos para realizar el inventario son tres; el primero es Control por sectores es utilizado cuando los artículos mantienen un orden fijo en un pasillo, estanterías o estante del almacén. El segundo es el Control por cupones se utiliza cuando para controlar la composición del stock, en función a las características de los productos. Por último, el Control en rayados sinópticos es utilizado para los productos que presentan múltiples variantes (tallas, modelos, colores, etc), pero están valorados bajo el mismo precio y su finalidad es comprobar la cantidad y el valor de los artículos almacenados (Escudero, 2005).

2.2.1.4. Modelos de gestión de stocks

Las empresas pueden gestionar su stock basándose en dos modelos, la revisión continua y la revisión periódica.

2.2.1.4.1 Sistema de revisión continua

El sistema de revisión continua consiste en registrar inmediatamente cualquier entrada o salida de producto de la empresa con el fin de mantener actualizado el stock. Se considera entrada de productos a toda operación que aumenta el stock de la empresa como las compras que se realizan o las devoluciones de productos que realizan los clientes; y se considera salida de producto a toda operación que disminuye el stock de la empresa como devoluciones que se hace a los proveedores, mermas, robos, etc.

Según (López, 2005) menciona que el problema en un sistema de revisión continua es que no se detectan los robos ni los errores que se pueden producir en el registro de las entradas y las salidas. Por ello, se suelen realizar recuentos periódicos para subsanar estos errores y actualizar el stock, además de para comprobar el estado de las mercancías.

2.2.1.4.2 Sistema de revisión periódica

Para (López, 2005) señala que las empresas emplean uno u otro sistema dependiendo de su nivel de stock, de su tamaño, de su complejidad, etc. El pequeño comercio suele emplear un sistema de revisión periódica para evitarse tener que registrar cada venta o transacción que se realizan. Aun así, con un sencillo equipo y un software de terminal de punto de venta, se puede emplear un sistema de revisión continua sin necesidad de realizar grandes inversiones.

Por otra parte en un sistema de revisión periódica no se realiza el registro inmediato de las entradas y salidas de los productos por lo cual se recurre a realizar un recuento de los productos cada cierto tiempo con el fin de actualizar el stock.

Este sistema solo se puede emplear cuando hay poca variedad de artículos (poco surtido) y pocas unidades de cada artículo o referencia (López, 2005).

CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA

3.1. Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Dimensión	Sub-Dimensiones	Indicadores	Herramientas
Gestión de stocks	La gestión de stocks es la parte de la función logística que se encarga de administrar las existencias de la empresa. (López Fernández, 2010)	Composición del stock	Clases de existencias o stock	Normal o de ciclo	Lista de cotejo
				Seguridad o protección	
				Especulación o anticipación	
				Perecederos	
				No Perecederos	
				Mercaderías	
				Artículos complementarios	
				Artículos obsoletos, defectuosos y deteriorados	
			Clasificación de stocks	Criterio ABC	
			Comportamiento de stocks	Entrada de mercancías	
Salida de mercancías					
Stock medio					

Gestión de stocks	Sistema de abastecimiento	Cálculo de lotes óptimos	$VOP = Q = \sqrt{\frac{C_g \times D \times 2}{C_p}}$	Lista de cotejo	
		Cálculo de stock de seguridad	$S_s = D_m \times P_r$		
		Cálculo de punto de pedido	$P_p = D_m \times P_e$		
		Plazos de entrega	Pactados con el proveedor		
	Control de existencias	Método de valoración de existencias	Método PMP		
			Método FIFO		
			Método LIFO		
			Registro de devoluciones y mermas		
		Tipos de inventarios	De ciclo		
			De Seguridad		
			De Previsión		
			De tránsito		
	Inventario físico	Proceso de Inventario			
		Métodos para realizar el inventario			
	Modelos de gestión de stocks	Sistema de revisión continua	Revisión continua		
Sistema de revisión periódica		Revisión periódica			

3.2. Diseño de investigación

La presente investigación es no experimental, de carácter transversal y de tipo descriptivo, el propósito es describir la variable y analizarla en tiempo real, sin realizar ningún tipo de manipulación de la misma.

3.3. Unidad de estudio

Un trabajador de la empresa distribuidora de licor Inversiones Lanca S.A.C de la ciudad de Trujillo, 2016.

3.4. Población

Todos los trabajadores de la empresa distribuidora de licor Inversiones Lanca S.A.C de la ciudad de Trujillo, 2016

3.5. Muestra

Todos los trabajadores del área comercial y logística de la empresa distribuidora de licor Inversiones Lanca S.A.C. de la ciudad de Trujillo.

3.6. Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos

3.6.1. Para recolectar datos

Fuentes primarias: Información que será obtenida de las personas involucradas en la investigación.

Entrevista: fue realizada para aplicarla al jefe del almacén, quien es el encargado de gestionar el stock de la empresa, de esta manera obtener información relevante relacionada a la variable. Mencionar que esta entrevista fue elaborada por los propios autores.

Lista de cotejo: fue desarrollada en dos tipos, de observación elaborada por los propios autores y aplicada en una de las visitas a la empresa con la finalidad de recolectar información sobre los procesos que se desarrollan en el área investigada. De entrevista aplicada a los colaboradores

con la finalidad de obtener su opinión y desenvolvimiento en la gestión del stock del almacén de la empresa. Fue validada antes de ser aplicada por el M. Velásquez Bermeo Manuel.

Fuentes Secundarias

En estas fuentes, ubicamos todo el análisis documental que hemos realizado para la obtención de la información necesaria, siendo libros, informes y documentos electrónicos.

3.7. Métodos, instrumentos y procedimientos de análisis de datos

Para el análisis de la gestión de stock de la empresa, se aplicó dos listas de cotejo, la primera es netamente de observación y la segunda la técnica de entrevista para la recolección de información y conocer la perspectiva por parte de los colaboradores sobre el aporte de su trabajo para la gestión de stock y sus conocimientos sobre la misma. Se realizaron dos listas de cotejo con la finalidad de contrastar la información y realizar un análisis, basado en la opinión de los colaboradores y lo observado, para evitar que puedan ocultar o distorsionar la información.

Se realizó una lista de cotejo de 28 preguntas, divididas en 4 dimensiones, las cuales nos permitirán conocer de manera integral la gestión de stock, desde la entrada del producto hasta la salida del mismo. Esto nos permitirá dar a conocer datos y hechos más reales a la empresa sobre su gestión. Los datos conseguidos de la investigación serán procesados a través de las técnicas de tabulación de cuadros y análisis e interpretación de resultados.

CAPÍTULO 4. RESULTADOS

Los resultados están representados en tablas y figuras, dividido en las cuatro dimensiones investigadas.

Tabla N° 3: Conoce los productos necesarios que debería existir en el almacén, para satisfacer las necesidades de los clientes.

P1	% de trabajadores
SI	26.7%
NO	73.3%
TOTAL	100.0%

Elaboración propia

Fuente: Base de Datos de Lista de Cotejo

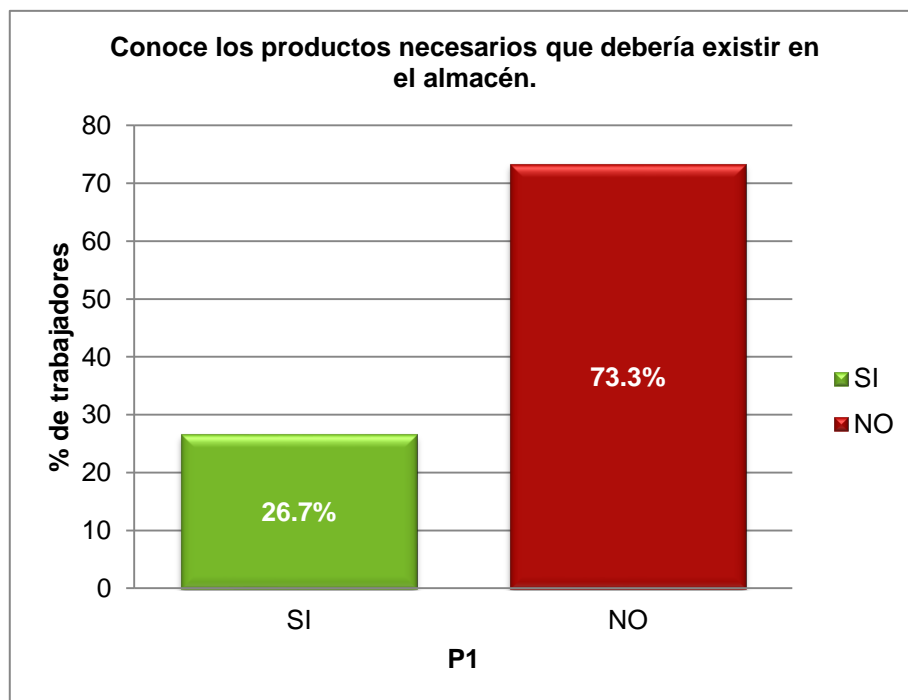


Gráfico N°1: Conoce los productos necesarios que debería existir en el almacén, para satisfacer las necesidades de los clientes.

INTERPRETACIÓN: El 73.3% de los trabajadores **NO** conoce los productos necesarios en el almacén, esto genera rotura de producto para el envío de los pedidos y lograr la satisfacción de sus clientes, ver Gráfico N° 1.

Tabla N° 4: Existe stock de seguridad dentro de cada grupo de productos en el almacén, en caso de retrasos por parte de los proveedores.

<i>P2</i>	<i>% de trabajadores</i>
SI	20.0%
NO	80.0%
TOTAL	100.0%

Elaboración propia

Fuente: Base de Datos de Lista de Cotejo

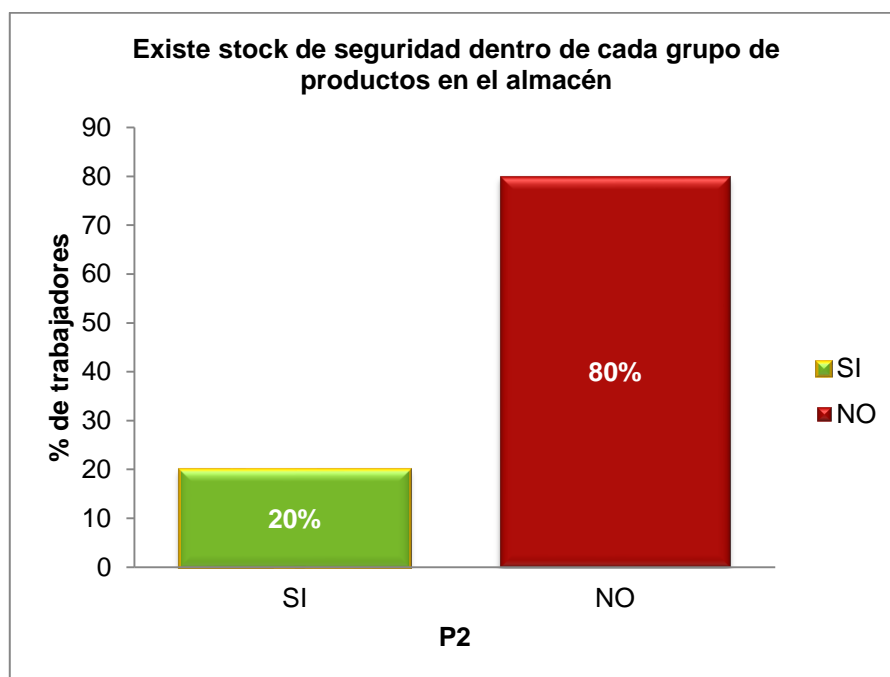


Gráfico N°2: Existe stock de seguridad dentro de cada grupo de productos en el almacén, en caso de retrasos por parte de los proveedores.

INTERPRETACIÓN: El 80% de los colaboradores indicó que **NO** existe un stock de seguridad por cada grupo de producto, es decir queda totalmente desabastecido ante el retraso de algún proveedor, ver Gráfico N° 2.

OBSERVACIÓN: La empresa no planifica tener un stock de seguridad, casi siempre se realiza el pedido cuando quedan pocas unidades, por ello se quedan sin stock antes de que llegue el nuevo pedido. Esto genera perdida de ventas y disconformidad del cliente.

Tabla N° 5: Anticipa la compra de productos que son por temporadas.

<i>P3</i>	<i>% de trabajadores</i>
SI	20.0%
NO	80.0%
TOTAL	100.0%

Elaboración propia

Fuente: Base de Datos de Lista de Cotejo

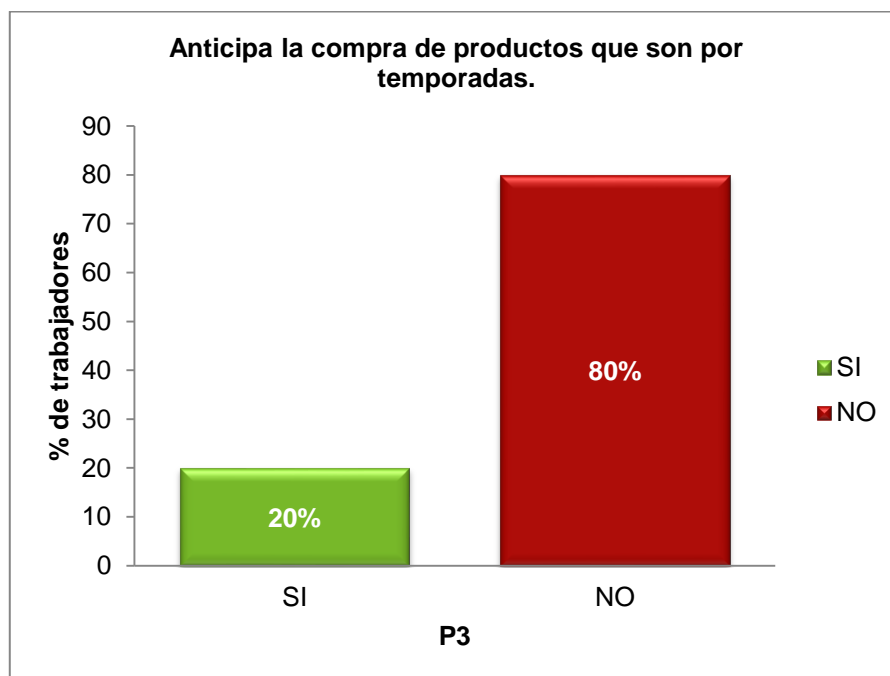


Gráfico N°3: Anticipa la compra de productos que son por temporadas.

INTERPRETACIÓN: El 80% de los colaboradores indicó que **NO** se anticipa la compra de los productos que son por temporada es decir, productos que no se comercializan todo el año queda su stock en cero, ver Gráfico N° 3.

OBSERVACIÓN: Gran parte de los proveedores solicita el pago en efectivo del monto del pedido, si la empresa no cuenta con solvencia económica para solicitarlo, puede perder las promociones vigentes y rebajas que el proveedor realiza.

Tabla N° 6 Tiene un lugar adecuado para mantener en buen estado sus productos perecederos.

<i>P4</i>	<i>% de trabajadores</i>
SI	60.0%
NO	40.0%
TOTAL	100.0%

Elaboración propia

Fuente: Base de Datos de Lista de Cotejo

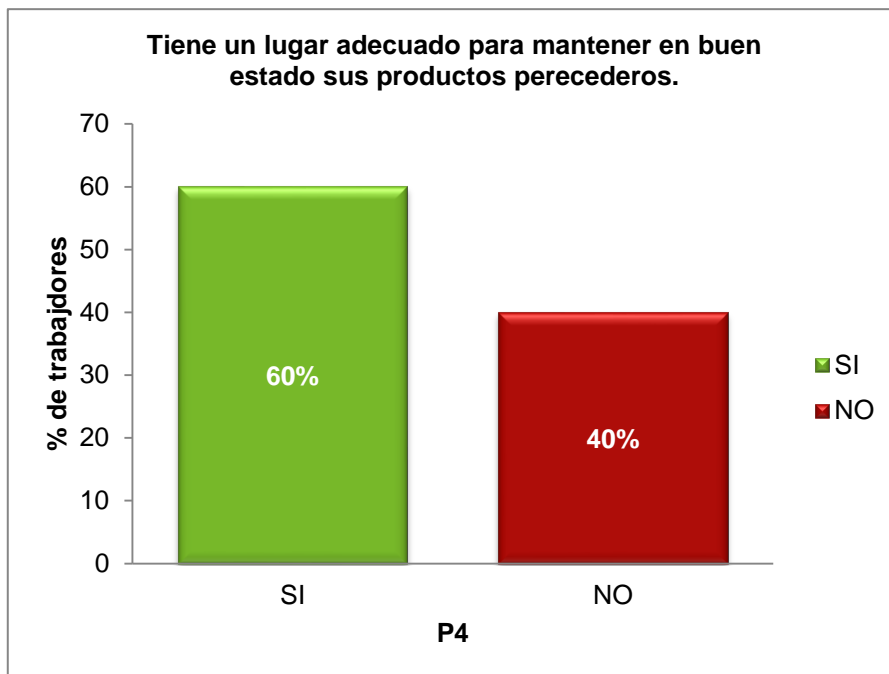


Gráfico N°4: Tiene un lugar adecuado para mantener en buen estado sus productos perecederos.

INTERPRETACIÓN: El 60% de los colaboradores indicó que **SI** existe un lugar adecuado para mantener los productos perecederos (licores y snacks) en buen estado, lo cual le permite conservarlos por mucho más tiempo, ver Gráfico N° 4.

OBSERVACION: El almacén de la empresa es un lugar amplio, sin embargo observamos que en la parte de atrás el techo tiene ranuras. Esto perjudica porque ingresa polvo, humedad, agua y hasta de animales lo cual provoca que los productos estén expuestos y se dañen fácilmente, lo que ocasiona pérdidas monetarias para la empresa.

Tabla N° 7: Tiene un cronograma de limpieza para mantener ordenado y organizado el almacén.

<i>P5</i>	<i>% de trabajadores</i>
SI	33.3%
NO	66.7%
TOTAL	100.0%

Elaboración propia

Fuente: Base de Datos de Lista de Cotejo

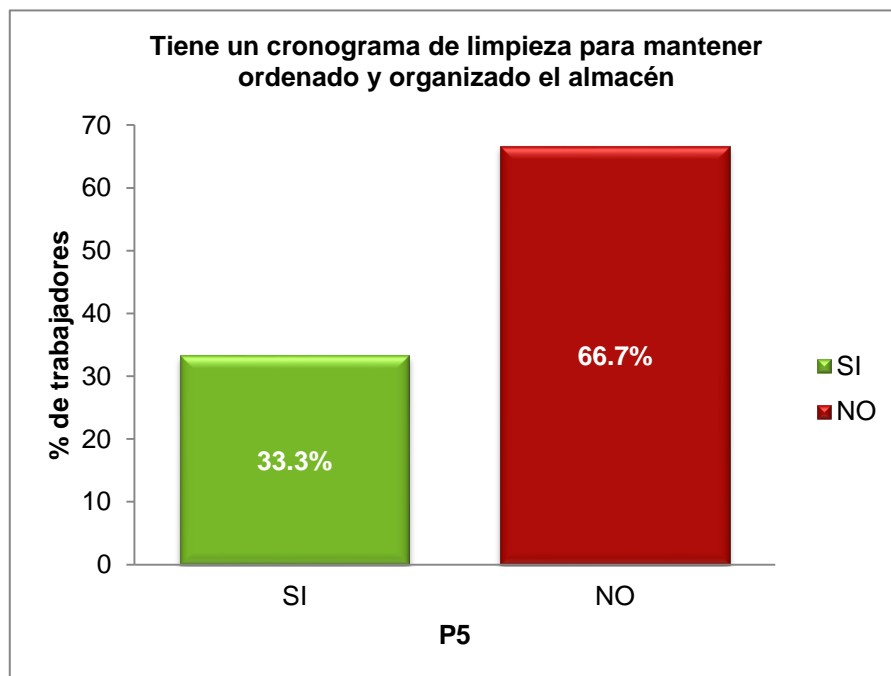


Gráfico N°5: Tiene un cronograma de limpieza para mantener ordenado y organizado el almacén.

INTERPRETACIÓN: El 67% de los colaboradores marcó que **NO** existe un cronograma de limpieza para poder mantener el almacén en orden y organizado, lo que dificulta la salida de los productos, ver Gráfico N° 5.

OBSERVACION: No existe un cronograma de limpieza y orden, ello se realiza cada vez que se necesita o se tiene tiempo disponible. Como el almacén es un espacio amplio y con falta de acabados los productos se ensucian con mayor facilidad, ante este problema optan que el personal de despacho antes de la salida de cada producto debe limpiarlo con una franela.

Tabla N° 8: Conoce cuales son las temperaturas adecuadas para cada producto.

<i>P6</i>	<i>% de trabajadores</i>
SI	6.7%
NO	93.3%
TOTAL	100.0%

Elaboración propia

Fuente: Base de Datos de Lista de Cotejo

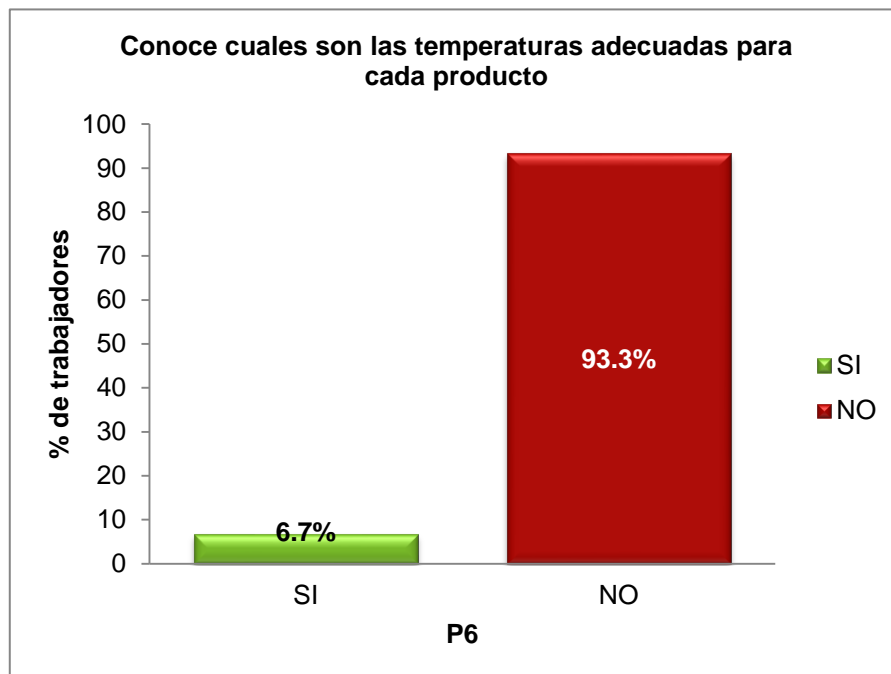


Gráfico N°6: Conoce cuales son las temperaturas adecuadas para cada producto.

INTERPRETACIÓN: El 93% de los colaboradores **NO** conoce cuales son las temperaturas adecuadas para sus productos, esto genera que los productos se malogren o se deterioren más rápido ocasionando pérdidas para la empresa, ver Gráfico N° 6.

OBSERVACION: En el caso de los productos perecederos, el vino es un producto delicado y que necesita temperaturas adecuadas. El almacén llega a los a altas temperaturas debido a que el techo con el que está cubierto es calamina provocando que los productos se malogren rápidamente.

Tabla N° 9: Tiene un cuidado especial para mantener sus productos no perecederos.

<i>P7</i>	<i>% de trabajadores</i>
SI	20.0%
NO	80.0%
TOTAL	100.0%

Elaboración propia

Fuente: Base de Datos de Lista de Cotejo

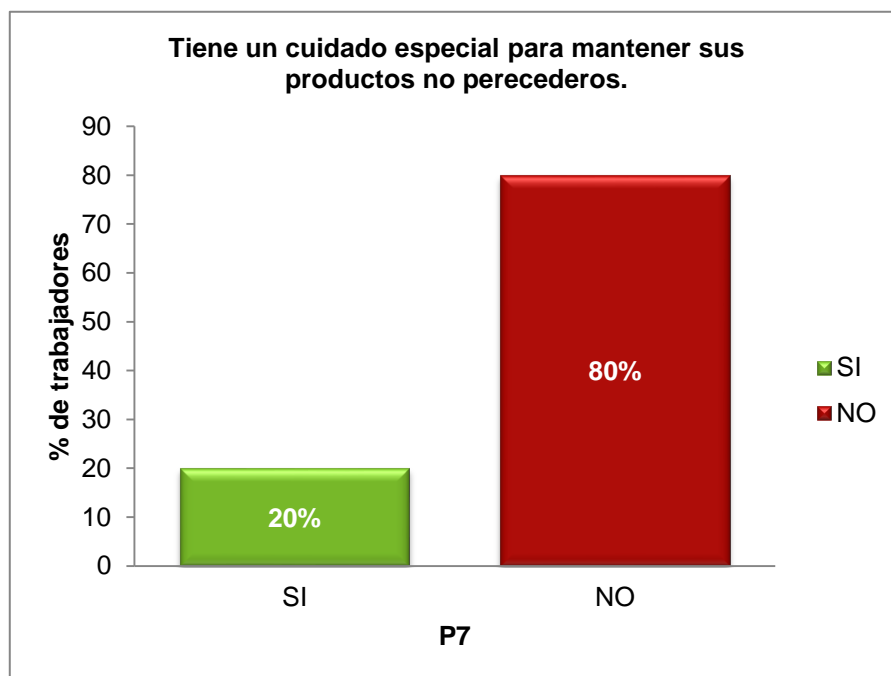


Gráfico N°7: Tiene un cuidado especial para mantener sus productos no perecederos.

INTERPRETACIÓN: El 80% de los colaboradores señaló que **NO** tienen un cuidado especial para los productos no perecederos (bolsas, empaques, merchandising, etc), lo que genera desecho y costos adicionales, ver Gráfico N° 7.

OBSERVACION: Los productos no perecederos no necesitan el mismo cuidado que los perecederos, sin embargo también necesitan de cuidado para que puedan mantenerse disponibles para la venta. Actualmente los vasos, jarras, posavasos, removedores, copas, entre otros productos están sucios y guardados en cajas como mencionan los colaboradores.

Tabla N°10: Tiene un lugar especial para sus productos obsoletos, defectuosos y deteriorados.

<i>P8</i>	<i>% de trabajadores</i>
SI	60.0%
NO	40.0%
TOTAL	100.0%

Elaboración propia

Fuente: Base de Datos de Lista de Cotejo

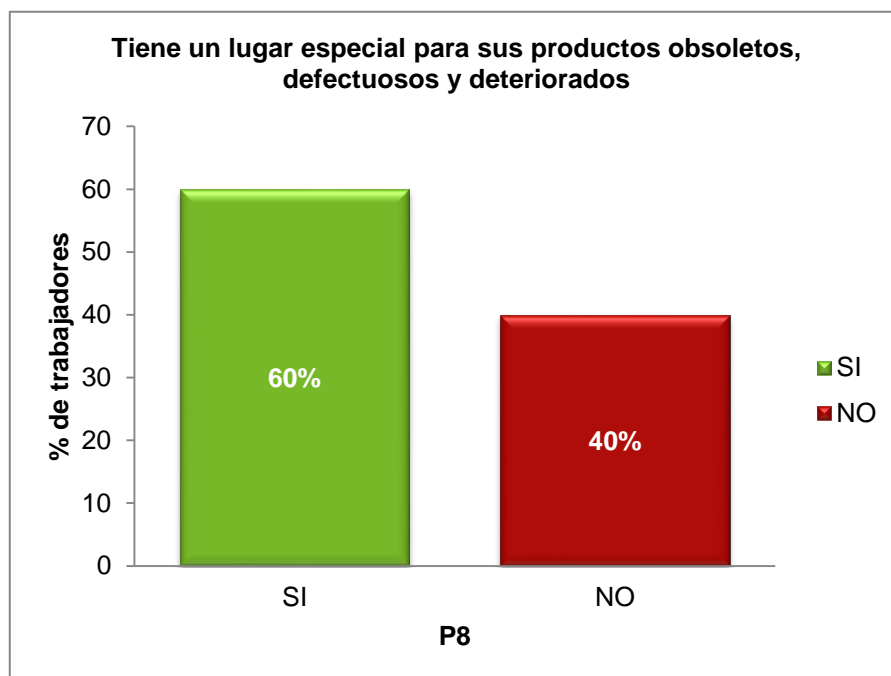


Gráfico N°8: Tiene un lugar especial para sus productos obsoletos, defectuosos y deteriorados.

INTERPRETACIÓN: El 60% de los trabajadores señaló que **SI** existe un espacio para colocar los productos defectuosos, obsoletos y deteriorados con la finalidad de llevar un mejor control de los productos que están disponibles para la venta, ver Gráfico N° 8.

OBSERVACION: Los productos que ya no están disponibles para la venta se colocan en la parte posterior del almacén siempre que hayas sido reportados como dañado y/o caducado.

Tabla N° 11: Aplica algún criterio de clasificación para sus productos.

<i>P9</i>	<i>% de trabajadores</i>
SI	26.7%
NO	73.3%
TOTAL	100.0%

Elaboración propia

Fuente: Base de Datos de Lista de Cotejo

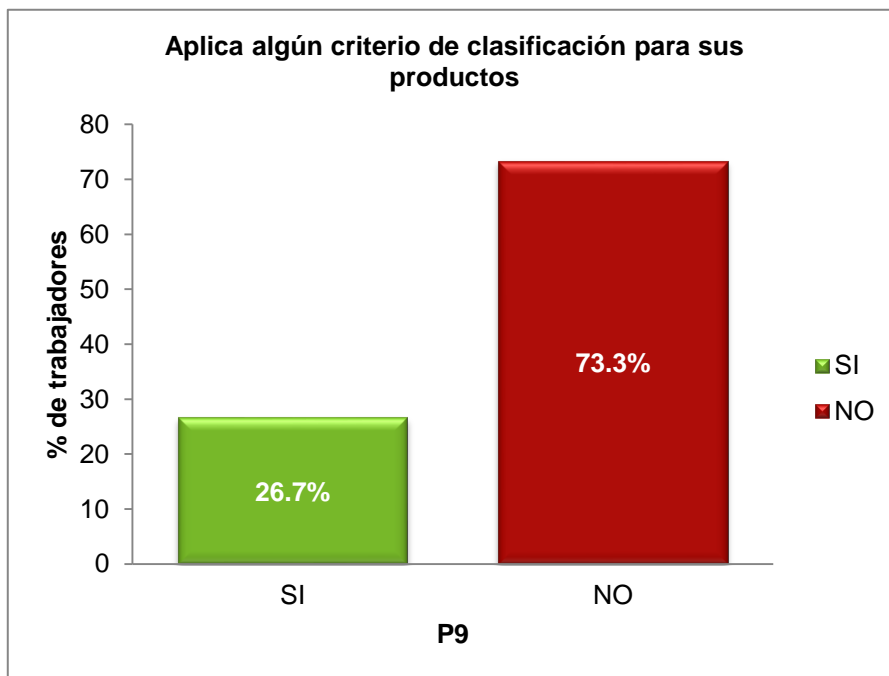


Gráfico N°9: Aplica algún criterio de clasificación para sus productos.

INTERPRETACIÓN: El 73% de los colaboradores indicó que la empresa **NO** utiliza ningún criterio de clasificación de su mercancía los que dificulta el tratamiento de información y la localización de los productos., ver Gráfico N° 9.

OBSERVACION: Un criterio de clasificación relevante que permita mejorar la gestión de stocks, aun no se ha implementado. Sin embargo, la empresa ha distribuido los productos dentro de almacén según proveedores, lo que dificulta la localización del producto.

Tabla N° 12: Conoce el movimiento de sus productos (entradas y salidas) dentro del almacén.

<i>P10</i>	<i>% de trabajadores</i>
SI	26.7%
NO	73.3%
TOTAL	100.0%

Elaboración propia

Fuente: Base de Datos de Lista de Cotejo

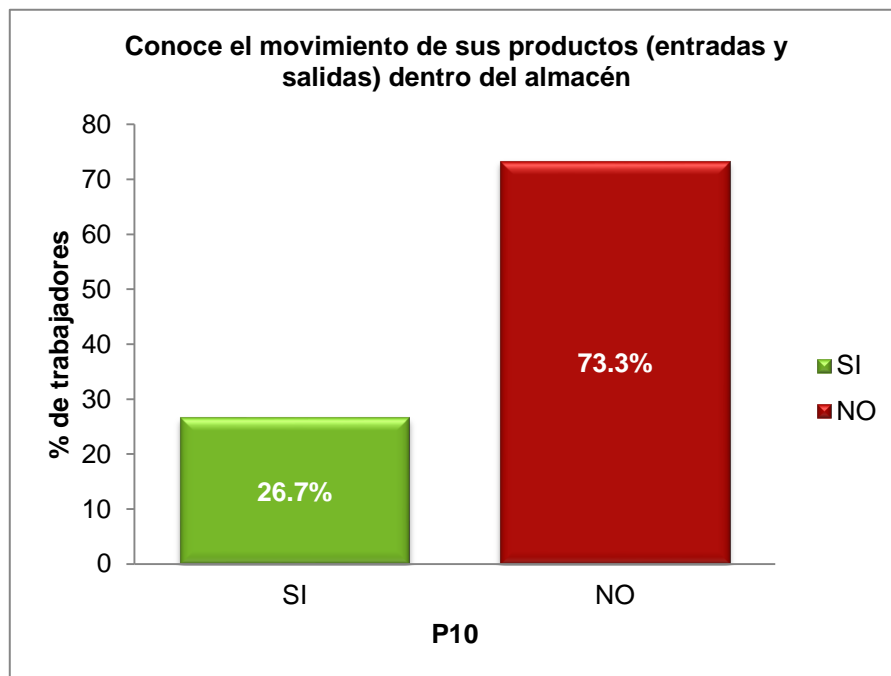


Gráfico N°10: Conoce el movimiento de sus productos (entradas y salidas) dentro del almacén.

INTERPRETACIÓN: El 73% de los colaboradores señaló **NO** conocer el movimiento de los productos del almacén, lo cual no permite un mayor control de productos, y la toma de decisiones rápida y eficiente ante una eventualidad, ver Gráfico N° 10.

OBSERVACION: Gran parte de los colaboradores conoce el movimiento de stock de manera general, es decir cuáles son los productos que salen y cuáles no. Si al menos la mayoría de colaboradores conociera la cantidad de productos que salen cada cierto periodo de tiempo sería más fácil y confiable realizar la toma de decisiones en cuanto a la solicitud del pedido al proveedor.

Tabla N° 13: Realiza el cálculo de lotes óptimos para optimizar el aprovisionamiento.

P11	% de trabajadores
SI	0.0%
NO	100.0%
TOTAL	100.0%

Elaboración propia

Fuente: Base de Datos de Lista de Cotejo

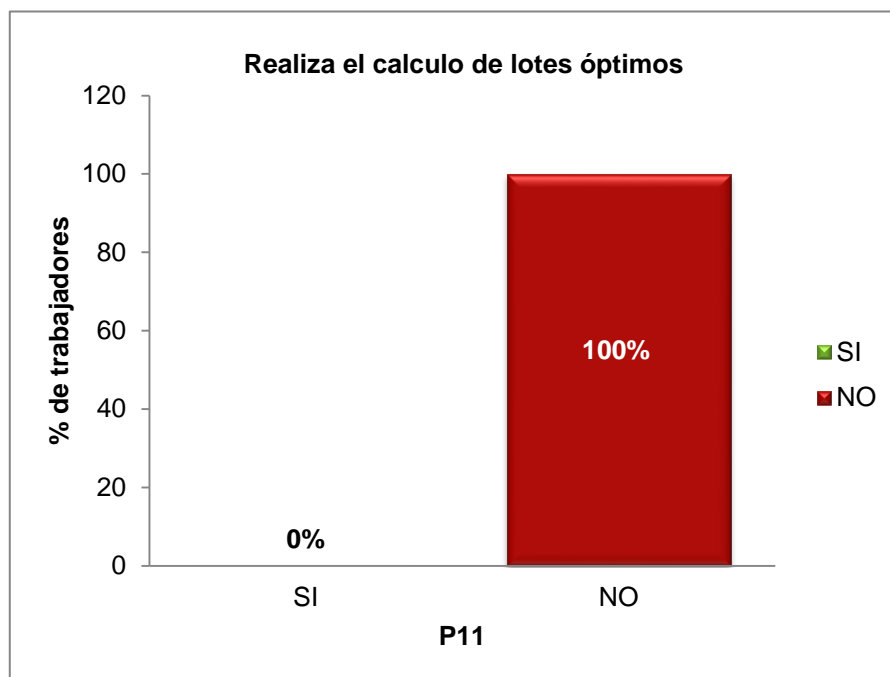


Gráfico N°11: Realiza el cálculo de lotes óptimos para optimizar el aprovisionamiento.

INTERPRETACIÓN: El total de colaboradores indicó que **NO** se realizan un cálculo para obtener la cantidad de productos óptima en el almacén, lo que implica no tener la cantidad de productos necesarios en el almacén, ver Gráfico N° 11.

OBSERVACION: Los pedidos se realizan de acuerdo al anterior y a la sugerencia de los vendedores, no se considera el costo de adquisición de los productos ni el coste de posesión con la finalidad de reducir costos. Sin embargo todo depende de la capacidad económica que se tenga y del monto de línea de crédito que el proveedor les brinde.

Tabla N° 14: Conoce la cantidad mínima de cada producto que debe tener en almacén para realizar su próximo pedido.

P13	% de trabajadores
SI	20.0%
NO	80.0%
TOTAL	100.0%

Elaboración propia

Fuente: Base de Datos de Lista de Cotejo

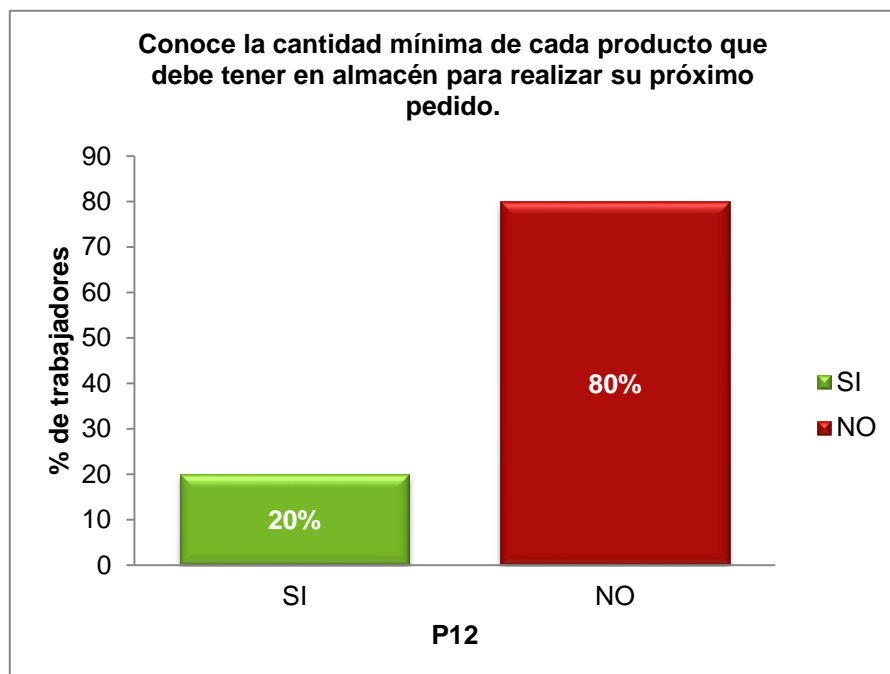


Gráfico N°12: Conoce la cantidad mínima de cada producto que debe tener en almacén para realizar su próximo pedido.

INTERPRETACIÓN: El 80% de los colaboradores **NO** conoce la cantidad mínima de cada producto para solicitar el próximo pedido, lo cual genera rotura de stock para cumplir con los pedidos de los clientes, ver Gráfico N° 13.

OBSERVACION: Los pedidos se realizan cuando ya no se tiene producto en stock, o cuando está a punto de acabarse, no consideran una cantidad exacta de productos mínimos para realizar el nuevo pedido.

Tabla N° 15: Realiza alguna fórmula para obtener el stock de seguridad.

P15	% de trabajadores
SI	6.7%
NO	93.3%
TOTAL	100.0%

Elaboración propia

Fuente: Base de Datos de Lista de Cotejo

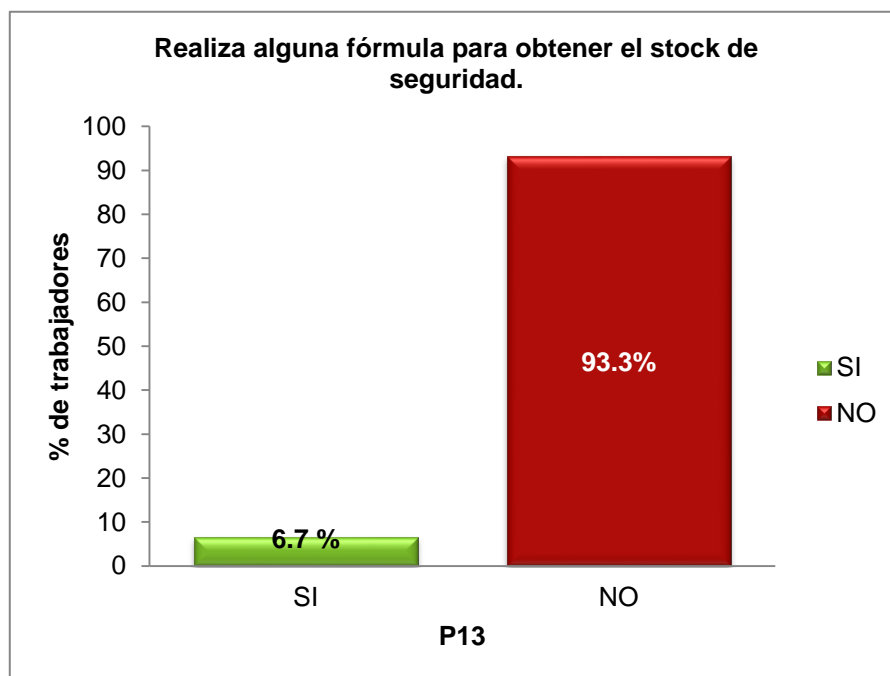


Gráfico N°13: Realiza alguna fórmula para obtener el stock de seguridad.

INTERPRETACIÓN: El 93% de los trabajadores indicó que **NO** se realiza ninguna fórmula para estimar el stock de seguridad de cada producto, lo que evita mantener un stock de seguridad confiable para evitar el desabastecimiento, ver Gráfico N° 15.

OBSERVACION: El cálculo de stock de seguridad se realiza de manera empírica, se determina la cantidad necesaria cuando el encargado de almacén verifica que no se tiene producto o está a punto de acabarse.

Tabla N° 16: Mantiene un plazo de entrega uniforme con sus proveedores.

<i>P16</i>	<i>Columna2</i>
SI	33.3%
NO	66.7%
TOTAL	100.0%

Elaboración propia

Fuente: Base de Datos de Lista de Cotejo

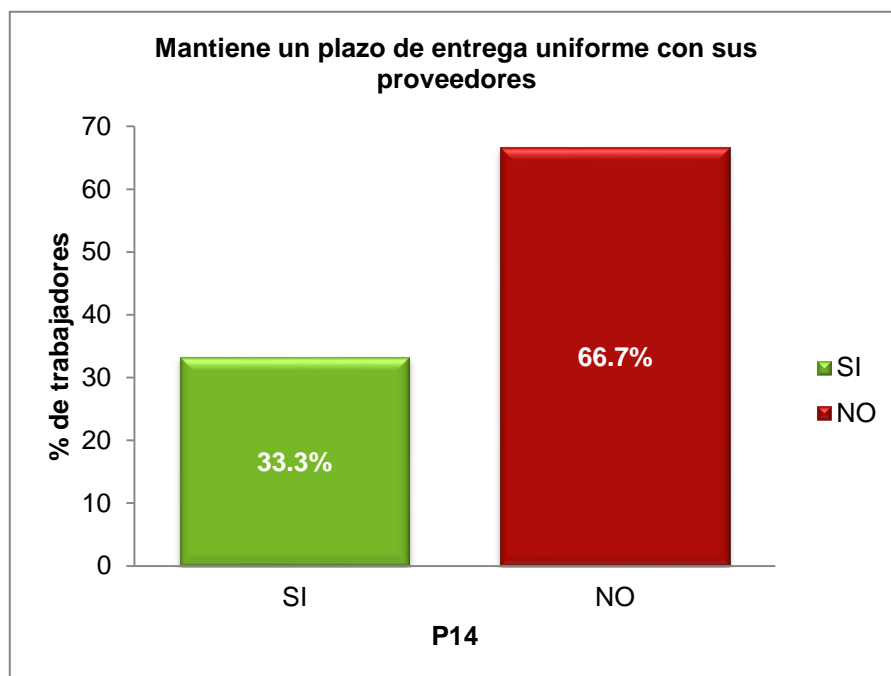


Gráfico N°14: Mantiene un plazo de entrega uniforme con sus proveedores.

INTERPRETACIÓN: El 67% de los trabajadores indico que **NO** se mantiene un plazo de entrega uniforme con los proveedores lo que influye en el desabastecimiento e incumplimiento de pedido con el cliente, ver Gráfico N° 16.

OBSERVACION: La empresa tiene problemas con la llegada de su pedido ya que la mayoría de productos son enviados desde lima. Existen retrasos porque la mercadería es enviada a través una service de transportes, ellos mantienen en espera los pedidos hasta completar la carga para poder transportar. Otro inconveniente que se tiene es que el proveedor solicita el pago de las letras pendientes para poder liberar el pedido.

Tabla N° 17: Conoce el valor promedio ponderado de las existencias del almacén.

<i>P18</i>	<i>% de trabajadores</i>
SI	0.0%
NO	100.0%
TOTAL	100.0%

Elaboración propia

Fuente: Base de Datos de Lista de Cotejo

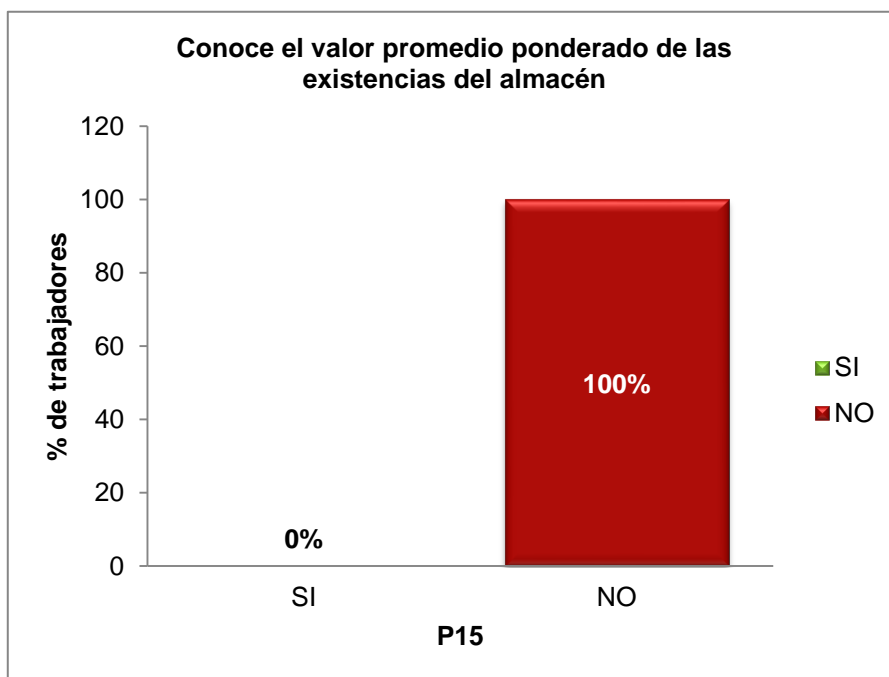


Gráfico N°15: Conoce el valor promedio ponderado de las existencias del almacén.

INTERPRETACIÓN: El 100% de los trabajadores **NO** conoce el precio promedio ponderado de las existencias del almacén esto debido a que no conoce los métodos de valoración de existencias, ver Gráfico N° 18.

OBSERVACION: Este método de valoración de existencias no es el que actualmente maneja el almacén, ningún colaborador del área de almacén conoce métodos de valoración de existencias que existen o el que usa la empresa a excepción del contador.

Tabla N° 18: El primer producto en entrar es el primer producto en salir (Método FIFO).

<i>P19</i>	<i>% de trabajadores</i>
SI	73.3%
NO	26.7%
TOTAL	100.0%

Elaboración propia

Fuente: Base de Datos de Lista de Cotejo

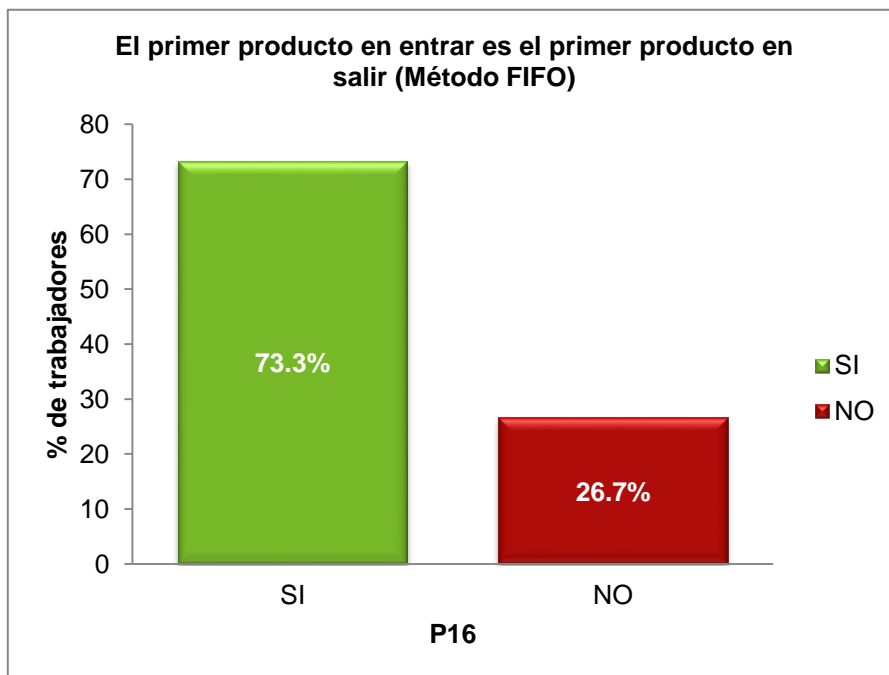


Gráfico N°16: El primer producto en entrar es el primer producto en salir (Método FIFO).

INTERPRETACIÓN: El 73% de los colaboradores indicó que **SI** se aplica del método FIFO, tomando en cuenta la fecha de vencimiento de cada uno de sus productos, ver Gráfico N° 19.

OBSERVACIÓN: El método FIFO es el que aplica la empresa para controlar las salidas de su mercadería, a pesar que no se realiza un control manual, el sistema permite revisarlo en cualquier momento. Sin embargo, en la práctica cuando realiza la salida de un producto por cuestiones de desorden y confusión de los colaboradores, el último producto que salió fue el último en entrar.

Tabla N° 19: El último producto en entrar es el primero en salir (Método LIFO).

P20	% de trabajadores
SI	0.0%
NO	100.0%
TOTAL	100.0%

Elaboración propia

Fuente: Base de Datos de Lista de Cotejo

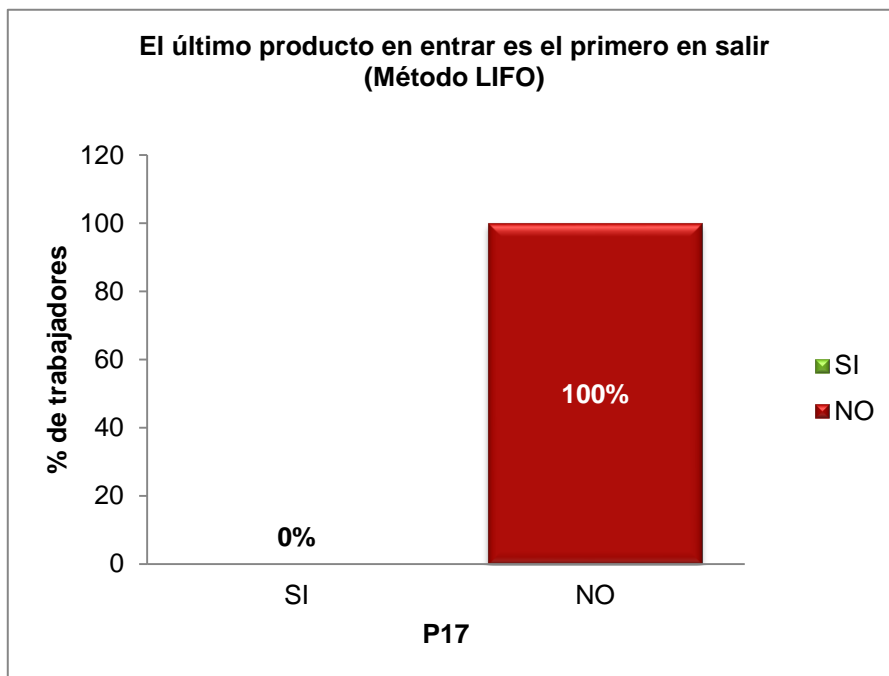


Gráfico N°17: El último producto en entrar es el primero en salir (Método LIFO).

INTERPRETACIÓN: El 100% de los trabajadores **NO** considera que el último producto en entrar sea el primero en salir, ya que eso no sucede en el caso de los productos que se manejan en el almacén, ver Gráfico N° 20.

OBSERVACION: Se pudo observar que en algunos pedidos los productos eran despachados los que recién ingresaban, esto debido a que el área de despacho y de recepción de mercaderías es el mismo lugar y los colaboradores por agilizar la distribución tomaban el producto que estaba más cerca. Sin embargo este no es un método estandarizado por la empresa para controlar la salida de sus productos.

Tabla N° 20: Realiza un registro de devoluciones y mermas de sus productos.

<i>P21</i>	<i>% de trabajadores</i>
SI	73.3%
NO	26.7%
TOTAL	100.0%

Elaboración propia

Fuente: Base de Datos de Lista de Cotejo

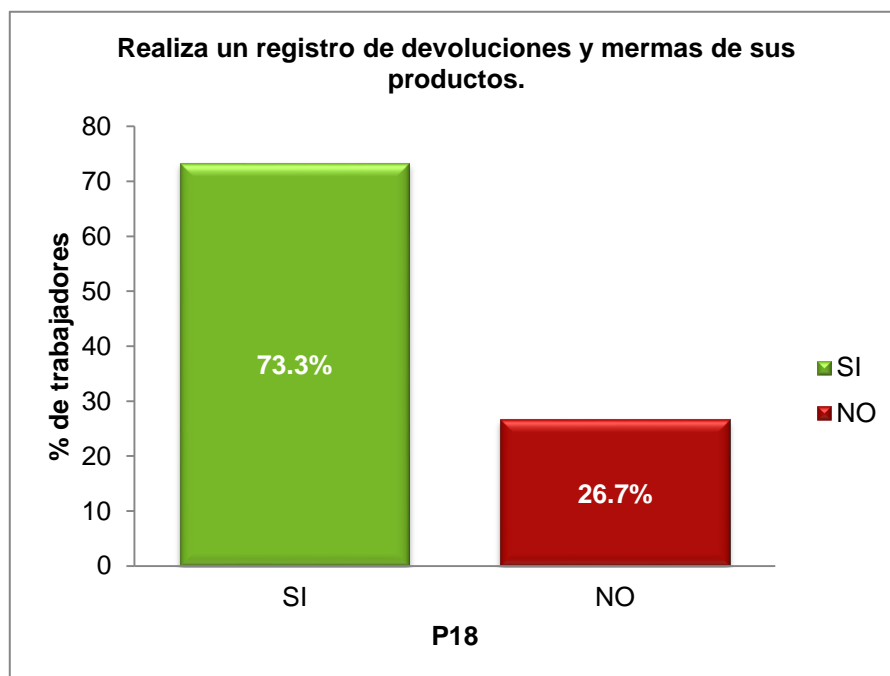


Gráfico N°18: Realiza un registro de devoluciones y mermas de sus productos.

INTERPRETACIÓN: El 74% de los colaboradores indicó que **SI** realizan un registro de las devoluciones y mermas de sus productos, lo cual permite llevar un mejor control de los productos que reingresan o salen del almacén por obsoletos y deteriorados, ver Gráfico N° 21.

OBSERVACION: Si bien es cierto la empresa realiza un proceso para registrar la mercadería que reingresa por devolución a través de las notas de crédito y otro proceso de salida de la mercadería cuando están obsoletas deterioradas o vencidas, no siempre se han registrado inmediatamente por falta de tiempo o de comunicación ya que los trabajadores de almacén no son los que realizan las notas de crédito, devoluciones o débito.

Tabla N° 21: Aplica algún método para realizar el inventario físico.

P22	% de trabajadores
SI	13.3%
NO	86.7%
TOTAL	100.0%

Elaboración propia

Fuente: Base de Datos de Lista de Cotejo

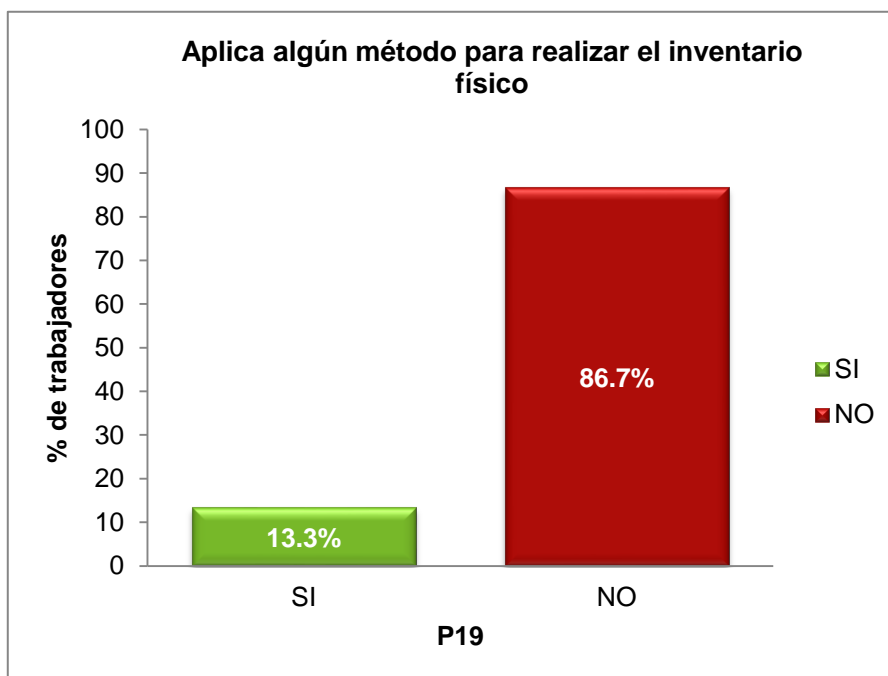


Gráfico N°19: Aplica algún método para realizar el inventario físico.

INTERPRETACIÓN: El 87% de los colaboradores indicó que **NO** se aplica algún método para realizar el inventario físico, ver Gráfico N° 22.

OBSERVACION: La empresa realiza el inventario físico cuando existe la necesidad de actualizar el stock por errores frecuentes en el pedido del cliente. El jefe de almacén determina cuando y como realizar el inventario, a veces se realiza en tiempo muertos (poca afluencia de pedido) o se asigna un día en particular (feriado, fin de semana, o en horas nocturnas). Se solicita la colaboración de sus trabajadores para que realice el inventario de ciertos grupos de productos a través de un formato de inventarios que el sistema arroja. Cada colaborador procede a comparar la cantidad física con la del sistema de los productos que se les fue asignado.

Tabla N° 22: Se preparan como equipo de trabajo para realizar el inventario físico.

<i>P23</i>	<i>% de trabajadores</i>
SI	26.7%
NO	73.3%
TOTAL	100.0%

Elaboración propia

Fuente: Base de Datos de Lista de Cotejo

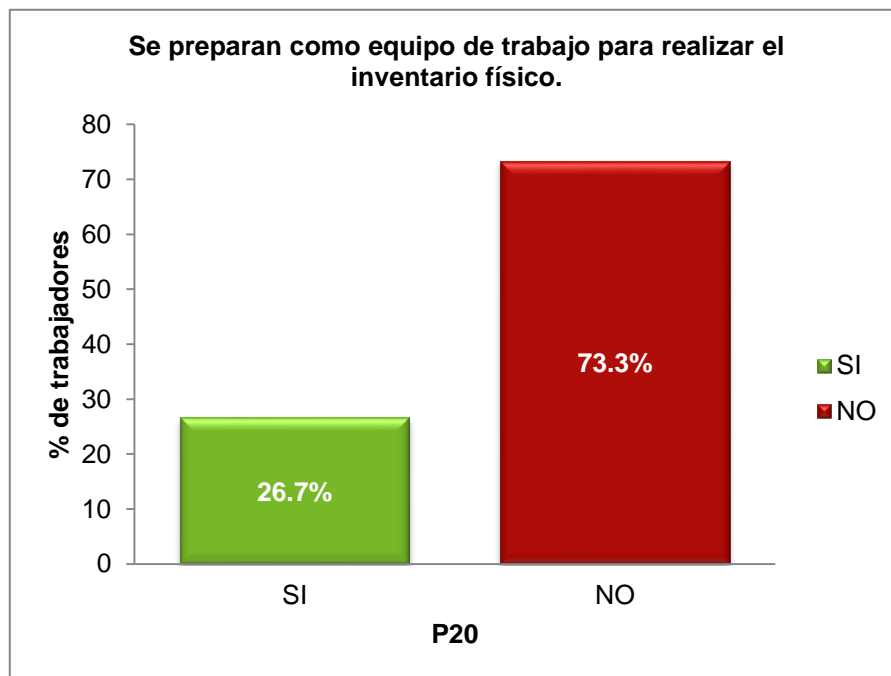


Gráfico N°20: Se preparan como equipo de trabajo para realizar el inventario físico.

INTERPRETACIÓN: El equipo de trabajo en su mayoría **NO** se prepara para realizar el inventario físico, lo que puede generar errores en el conteo. Gráfico N° 23.

OBSERVACION: Se apreció realizar inventario físico en la cual cada colaborador tenía su método para realizar la contabilidad de los productos. Esto generaba confusiones para el jefe de almacén al momento de registrar el inventario en el sistema.

Tabla N° 23: Conoce el funcionamiento del software que utiliza la empresa para realizar la gestión de stock.

<i>P24</i>	<i>% de trabajadores</i>
SI	86.7%
NO	13.3%
TOTAL	100.0%

Elaboración propia

Fuente: Base de Datos de Lista de Cotejo

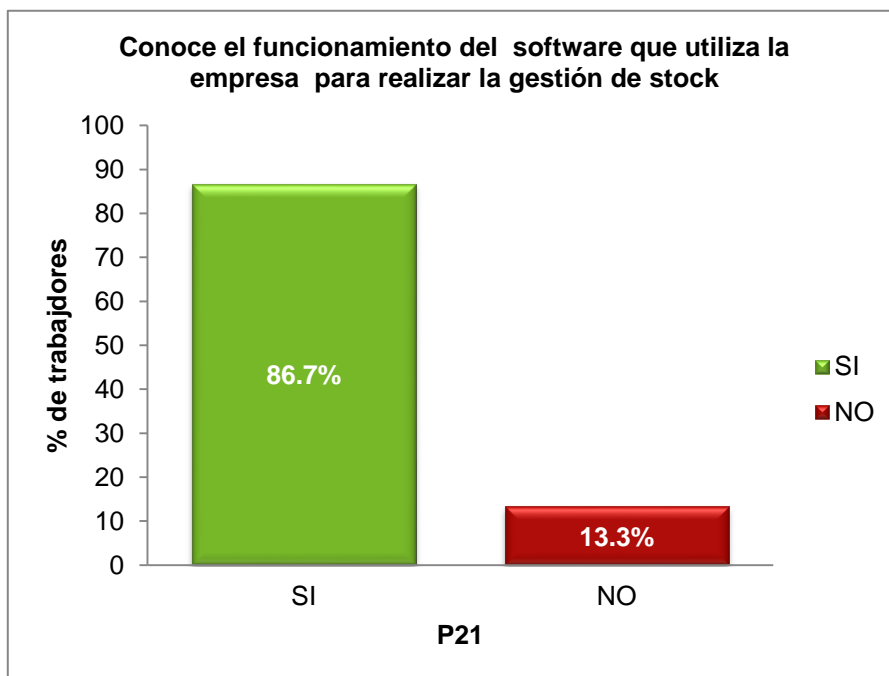


Gráfico N°21: Conoce el funcionamiento del software que utiliza la empresa para realizar la gestión de stock.

INTERPRETACIÓN: El 87% de los colaboradores **SI** conoce el funcionamiento del software que utiliza la empresa para gestionar el stock de la empresa, ver Gráfico N° 24.

OBSERVACION: Solo el jefe de almacén conoce el funcionamiento del sistema, y cuando él se ausenta por tiempos prolongados, el personal de distribución y despacho tiene dificultades para realizar sus actividades ya que no tienen usuario y no saben cómo manejar el software.

Tabla N° 24: Le es de mucha utilidad el software que utilizan en la empresa para gestionar el stock.

<i>P25</i>	<i>% de trabajadores</i>
SI	13.3%
NO	86.7%
TOTAL	100.0%

Elaboración propia

Fuente: Base de Datos de Lista de Cotejo

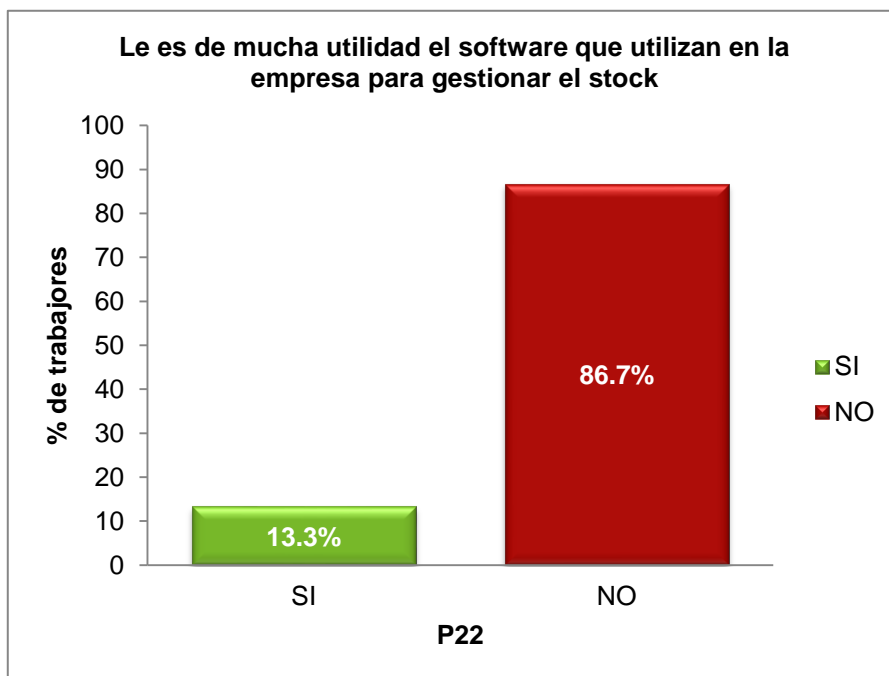


Gráfico N°22: Le es de mucha utilidad el software que utilizan en la empresa para gestionar el stock.

INTERPRETACIÓN: El 87% de los colaboradores indicó que **NO** le es de mucha utilidad el software que maneja la empresa, para poder gestionar el stock del almacén, Gráfico N° 25.

OBSERVACION: Se observó que el personal que realiza la facturación preguntaba constantemente por el stock físico del almacén ya que el sistema le arrojaba datos distintos que no le permitía registrar la salida de los productos.

Tabla N° 25: Las entradas y salidas de los productos son registrados inmediatamente para llevar un control de stock actualizado.

<i>P26</i>	<i>% de trabajadores</i>
SI	60.0%
NO	40.0%
TOTAL	100.0%

Elaboración propia

Fuente: Base de Datos de Lista de Cotejo

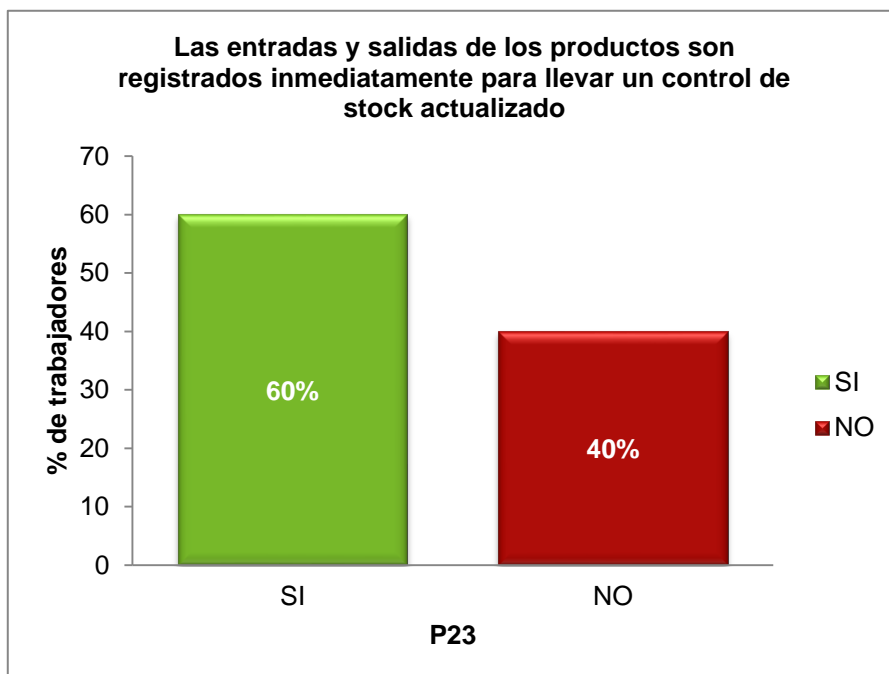


Gráfico N°23: Las entradas y salidas de los productos son registrados inmediatamente para llevar un control de stock actualizado.

INTERPRETACIÓN: El 60% de los colaboradores señaló que **SI** se realiza el registro inmediato de los productos para llevar un mejor control de las entradas y salidas del almacén, ver Gráfico N° 26.

OBSERVACION: El registro de la entrada y salida de las existencias en el almacén no es inmediato, son los colaboradores quienes piden productos para su consumo personal o cuando no se encuentra el jefe de almacén para registrar los productos recién llegados y estos necesitan salir para ser despachas al cliente.

Tabla N° 26: Realiza recuentos periódicos para subsanar errores, detectar algún robo y actualizar el stock.

<i>P27</i>	<i>% de trabajadores</i>
SI	80.0%
NO	20.0%
TOTAL	100.0%

Elaboración propia

Fuente: Base de Datos de Lista de Cotejo



Gráfico N°24: Realiza recuentos periódicos para subsanar errores, detectar algún robo y actualizar el stock.

INTERPRETACIÓN: El 80% de los colaboradores indicó que **SI** realizan recuentos periódicos con la finalidad de subsanar errores de ingreso de mercancía en el sistema, detectar robos y actualizar el stock, ver Gráfico N° 27.

OBSERVACION: Los recuentos periódicos se realizan cada vez que se verifica que el stock físico de almacén no es el mismo que figura en el sistema. Sin embargo, los la diversidad de stock que tiene la empresa, los recuentos solo se realizan de los productos afectado y de los de alta rotación.

Tabla N°27: Las entradas y salidas de los productos se registran cada cierto tiempo.

P28	% de trabajadores
SI	33.3%
NO	66.7%
TOTAL	100.0%

Elaboración propia

Fuente: Base de Datos de Lista de Cotejo



Gráfico N°25: Las entradas y salidas de los productos se registran cada cierto tiempo.

INTERPRETACIÓN: El 67% de los colaboradores indicó que **NO** se realiza el registro periódicamente las entradas y salidas, ya que lo hacen inmediatamente, ver Gráfico N° 28.

OBSERVACION: No es el método que usan, sin embargo, se aplaza el registro de las entradas y salidas de la mercadería por inconvenientes de tiempo y de sistema.

CAPÍTULO 5. DISCUSIÓN

De los resultados obtenidos, tenemos:

5.1. Objetivo 01: Conocer la composición del stock de la empresa Inversiones Lanca S.A.C

Según el análisis realizado después de aplicar la lista de cotejo a los colaboradores, encontramos de modo general que existe deficiencia en la dimensión de la composición de stock (véase Tabla n.^{os} 3, 4 y 5). Los trabajadores no conocen a que clase pertenece sus productos, como clasificarlo y su comportamiento en el almacén.

Se observa que los colaboradores por el tipo de clases de sus productos (perecederos y no perecederos) no están divididos dentro del almacén, lo que genera no realizar un tratamiento y cuidado especial dentro de este. También implica el no saber qué productos son indispensables en el almacén ante la eventualidad de un volumen de la demanda como por ejemplo; la variedad de vinos, whisky, ron, champagne, pisco, tequila, gaseosas, jugos e insumos para la preparación de tragos, generando insatisfacción en los clientes. Como la tesis de Linares, 2008, en su análisis de la composición del inventario a la empresa aplicada, menciona que si se encuentra abastecida con la cantidad necesaria de los productos de alta rotación y la optimización del espacio del almacén. Avalando esta teoría López, 2010, menciona que conocer las clases o tipos de existencias contribuye en el abastecimiento óptimos de los productos.

Así mismo, los colaboradores señalan que en la empresa no aplican un criterio o método de clasificación (ver Tabla n° 11), el tipo de clasificación que aplican es por proveedor lo que dificulta empaquetar pedidos y realizar inventarios. El criterio ABC es el método que contribuye a organizar la mercancía en el almacén, así como también realizar una valoración de los productos y priorizarlos según su nivel de rotación (Lopez, 2010). Todo ello implica no conocer el movimiento de los productos en el almacén lo que se verá reflejado en otras actividades que la empresa realiza.

5.2. Objetivo 02: Describir el sistema de abastecimiento de la empresa Inversiones Lanca S.A.C

En cuanto a esta dimensión con mayor deficiencia según los resultados analizados, entre la realidad y aplicar la teoría a la práctica es muy lejana por lo que no tienen estandarizado su sistema de abastecimiento. Los colaboradores no conocen de cantidades que se pueden establecer para realizar un pedido o mantenerlo en el almacén, por el mismo tamaño de la

empresa (véase Tabla n.º 13y 14). A simple vista se observa que no mantienen un flujo continuo de abastecimiento. Escudero, 2011, menciona que las fórmulas y cálculos que se realizan para establecer un volumen óptimo de pedido, establecer stock de seguridad en el almacén y punto de pedido es realizado en las grandes empresas, sin embargo las pequeñas pueden adaptarlo al volumen de demanda que se maneje.

Por otro lado, el plazo de entrega por parte de los proveedores (ver Gráfico N° 16) la empresa presenta deficiencia ya que no ha logrado establecer lapsos de tiempo para el abastecimiento de los productos y pactos con los proveedores que contribuyan a disminuir el tiempo de entrega, porque la mayoría de sus productos son abastecidos desde Lima. El sistema de abastecimiento que realizan es básico, ya que sólo abastece sus productos cuando se realiza un inventario, queda el stock en cero o ante la urgencia de algún pedido, lo que perjudica directamente a la empresa porque muchos de sus proveedores son de Lima. Al no mantener un stock de seguridad dentro del almacén de sus productos con mayor rotación puede ocasionar grandes pérdidas (ventas y clientes). La justificación que nos plantean es la falta de inversión por parte de la empresa, así mismo la falta de capacitación a los colaboradores para que ellos aprendan los cálculos de existencias para el abastecimiento de los productos necesarios que deberían estar en el almacén (ver Anexo 2).

5.3. Objetivo 03: Conocer el sistema de control de existencias de la empresa Inversiones Lanca S.A.C

Con respecto a este objetivo, a través de las listas de cotejo se puede detectar que la empresa aún no ha establecido un método de valoración de existencias, sin embargo de manera empírica se aplica el método por agotamiento de stock denominado FIFO (ver Tabla N° 21). En una de las visitas realizada se observó que existe deficiencia para aplicar este método, porque llegó mercadería de piscos y por el desorden que se observaba en el almacén empacaron pedidos con la mercadería en la zona de entrada. Esta deficiencia se debe a la desorganización y falta de capacitación lo que genera que muchas veces los últimos productos en entrar sean los primeros en salir. Olmedillo, 2008, en su análisis a su investigación la empresa si aplica el método FIFO lo que le permite evitar hurtos y posible pérdidas de la existencia de mercancía. Es por ello, que aplicar algún método de valoración de existencias este debe ser constante porque al no cumplirse genera pérdidas en productos (Lopez, 2010).

La empresa realiza el registro de devoluciones y mermas (ver Tabla n° 21) para llevar el control de este. En unas de las visitas se registró que la mercadería que es retornada por el

cliente, se ingresa a través de una nota de crédito. Con la finalidad de que el producto que salió sea descontado del documento que registro su salida del almacén y pueda contabilizarse nuevamente en el stock. Sin embargo, no siempre es así ya que no se realiza el registro inmediatamente de las devoluciones, lo que perjudica enviar ese producto en otro pedido (ver Anexo 3).

En cuanto a la realización de los inventarios si realiza pero la empresa no aplica ningún método para realizar el inventario (ver Tabla n° 24) la empresa no les brinda ningún tipo de capacitación a sus colaboradores con la finalidad de mejorar los procesos y evitar los errores. Se detectó también que debido a la gran variedad de mercancía, los colaboradores solo realizan el inventario físico de los productos de mayor rotación. Por lo que para culminar el inventario puede tomarse entre 3 a 4 días ya que tampoco existe una organización en cuanto al lugar y de equipo para realizar el inventario (ver tabla n° 25).

5.4. Objetivo 04: Identificar qué modelo de administración de stocks aplica la empresa Inversiones Lanca S.A.C

Según el análisis realizado, la empresa si tiene un software para realizar la revisión continua de sus productos (ver Tabla n° 26), denominado "LUGO". Es un sistema básico que le permite llevar el control de los productos, verificar las ventas, realizar comprobantes de pago y otras actividades de ayuda al área comercial (ver anexo 2). Sin embargo algunos de los colaboradores describieron al sistema como poco confiable (ver tabla n° 27) puesto que el stock, la lista de precios y el registro de ventas se des actualiza constantemente, para ello, los trabajadores deben realizar recuentos periódicos (ver tabla n° 29) de forma semanal o mensual para poder llevar un control más exacto de la mercadería.

El sistema de revisión que la empresa ha optado es continuo, al momento que realiza la venta o alguna devolución lo ingresan al sistema (López, 2005). Sin embargo, el registro de salida muchas veces se ha realizado en fechas posteriores, porque no se alcanzó al área de facturación la nota de pedido que registra su salida, generando nuevamente una desactualización de stock (ver anexo 2). Todo ello ha generado que se realice compra express como lo denominan los colaboradores, realizar el pedido al proveedor a un precio más alto del que se maneja. Por ello, no se ingresa el producto al almacén para luego enviar el pedido ya que se tiene que modificar los precios en el sistema y por su deficiencia tarda algunos días. Esta actividad ha generado grandes pérdidas a la empresa (ver anexo 3).

CONCLUSIONES

1. Se logró realizar el análisis de la gestión de stock de la empresa el cual fue dividido en cuatro dimensiones; la composición de stocks donde un total de 73.3% de los colaboradores no conocen los productos que se maneja en el almacén, el sistema de abastecimiento en la cual la empresa no aplica ninguna fórmula para optimizar el abastecimiento, el control de existencias donde un total de 86.7% señalaron que no aplican ningún método para realizar el inventario y por último los modelos de gestión, la empresa aplica el sistema continuo señalado por un total de 60% de colaboradores. Se determinó que existen falencias en su gestión debido a que se realiza de manera empírica, sin un control pertinente y con procesos que aún no están estandarizados.
2. Se determinó que la composición del stock de la empresa está dividida en dos grandes clases de productos, los perecederos que están destinados para la venta y no perecederos destinados para la promoción o merchandising. También se encontró que la empresa no mantiene ningún cuidado especial por sus productos ya gran parte de ellos se encontraban sucios y en mal estado. El criterio de distribución de sus productos dentro del almacén que actualmente maneja la empresa es una agrupación por proveedor, muy simple, lo cual genera desorden, confusiones y retrasos en los procesos.
3. El sistema de abastecimiento de la empresa presenta deficiencias, puesto que son los colaboradores quienes a criterio propio estiman cuanto y cuando realizar los pedidos. De esta manera, se genera la ruptura de stock para ciertos productos así como sobre abastecimiento en otros. No se han estandarizado los procesos ni la manera en cómo realizar cálculos óptimos de abastecimiento según las necesidades de la empresa y del mercado.
4. En cuanto a la valoración y control de existencias la empresa aplica el método FIFO, su sistema les permite registrar cada entrada y salida de producto al precio adquirido; sin embargo, en la práctica no se realiza de manera ordenada y correcta quedando muchos productos vencidos y obsoletos. La empresa también cuenta con un registro de devoluciones y mermas, realizan inventarios físicos cada cierto tiempo con la finalidad de llevar un mejor control de sus existencias pero la manera en como estos son aplicados no contribuye del todo ya que aún existen dificultades para tener un stock actualizado y real de los productos dentro del almacén.
5. El modelo de gestión aplicado es la revisión continua. La empresa utiliza un software que le permite registrar la entrada y la salida de los productos de manera inmediata y realizan periódicamente recuentos para detectar pérdidas o productos vencidos o en mal estado. Sin

embargo, existen casos en los que no se realiza el registro inmediato por falta de tiempo y de control para y hacia los trabajadores. A la empresa aún falta estandarizar los procesos y llevar un mejor control de las entradas y salidas para evitar errores en los procesos y desactualización de su stock.

RECOMENDACIONES

1. Plantear una propuesta de mejora basándose en el criterio ABC para clasificar y organizar sus productos. La clasificación que realiza la empresa es por el tipo de proveedor, la cual no contribuye a conocer el movimiento del stock y su valor en el almacén.
2. Realizar un estudio acerca del desempeño de los colaboradores para optimizar los tiempos en los procesos de la organización. Así mismo, plantear un diseño organizacional para la empresa con el fin de formalizar sus actividades de trabajo.
3. Aplicar un estudio empleando la metodología six sigma para organizar el lugar donde se almacenan los productos y además al equipo de trabajo para realizar el inventario físico, pues el no aplicarlo genera carga laboral en los colaboradores.
4. Proponer un software más eficiente y actualizado para el control de sus mercancías, pues esto contribuiría notablemente en la gestión del stock para registrar más rápido las entradas y salidas de sus productos. Este sistema tiene mucha importancia dentro del almacén ya que optimizaría el abastecimiento y el registro de devoluciones y mermas.

REFERENCIAS

- Anaya Tejero , J. (2007). *Logística Integral, la gestión operativa de la empresa* . Madrid: Esic Editorial.
- Chase, R., & Jacobs, F. (2014). *Administración de operaciones*. Mexico D.F.: Mc Graw Hill.
- Chicoma Gálvez, J. C. (2014). *Logística y Seguridad Comercial*. Trujillo: Universidad Privada del Norte.
- Colmenarez, A. (2007). *Análisis del manejo del inventario de la Empresa 2B Industria y Taller C.A.* Recuperado el 27 de Junio de 2016, de http://bibadm.ucla.edu.ve/edocs_baducla/tesis/T236.pdf
- Escudero, J. (2005). *Almacenaje de Productos*. Madrid: Paraninfo .
- Escudero, J. (2011). *Almacenaje de productos*. Madrid: Paraninfo.
- Escudero, J. (2011). *Gestión de aprovisionamiento*. Madrid: Paraninfo.
- Escudero, J. (2014). *Logística de almacenamiento*. Madrid: Paraninfo.
- Evans, J., & Lindsay, W. (2015). *Administración y control de la calidad*. Mexico D.F.: Cengage learning .
- Gómez Fraile , F., Villar Barrio, J. F., & Tejero Monzón, M. (2006). *Seis Sigma*. Madrid: Fundación Confemetal.
- Hernández, O. (2008). *Control interno del sistema de inventario en los establecimientos de tipo supermercado del municipio Valera Estado Trujillo*. Recuperado el 27 de Junio de 2016, de http://tesis.ula.ve/pregrado/tde_busca/archivo.php?codArchivo=2591
- Iglesias, A. (01 de Febrero de 2013). *Los errores más comunes en la gestión de stocks y almacenes: cómo enfrentarlos*. Recuperado el 24 de Junio de 2016, de ConexiónESAN: <http://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2013/02/01/errores-gestion-stocks-almacenes/>
- Krajewski, L., Ritzman, L., & Malhotra, M. (2008). *Administración de operaciones*. México: Pearson Education.
- Linares, A. (2008). *Análisis de la gestión de inventarios de las empresas ferreteras del municipio Pampan estado Trujillo*. Recuperado el 27 de Junio de 2016, de http://tesis.ula.ve/pregrado/tde_busca/archivo.php?codArchivo=2597
- López, R. (2005). *Operaciones de Almacenaje*. Madrid: Ediciones Paraninfo.
- Lopez, R. (2010). *Logística Comercial*. Madrid: Ediciones Paraninfo.
- Muller, M. (2004). *Fundamentos de la administración de inventarios*. Bogotá: Norma.

Olmedillo, M. (Setiembre de 2008). *SISTEMA DEL CONTROL INTERNO DE INVENTARIO EN LAS EMPRESAS DE REPUESTOS AUTOMOTRICES DEL MUNICIPIO VALERA, ESTADO TRUJILLO*. Recuperado el 15 de Junio de 2016, de <http://docplayer.es/7382328-Sistema-del-control-interno-de-inventario-en-las-empresas-de-repuestos-automotrices-del-municipio-valera-estado-trujillo.html>

Vértice. (2010). *Aprovisionamiento y almacenaje en la venta*. España: Editorial Vértice.

ANEXOS

ANEXO N° 1 ENTREVISTA AL JEFE DE ALMACÉN

En el siguiente apartado le presentaremos una serie de preguntas relacionadas con las actividades, funciones y procedimientos que se realizan en el proceso de la gestión de stocks de la empresa en la cual labora, con el objetivo de conocer las virtudes y falencias de dicho procesos y poder brindarle alternativas de mejora.

Información:

Puesto: Jefe de Compras

Fecha de la entrevista: 08/07/2016

Cuestionario:

1. ¿Cuál es el tipo de rubro de la empresa y a que se dedica?

Es de rubro comercial, la empresa es una distribuidora y se dedica a la compra y venta al por mayor y menor de todo tipo de bebidas alcohólicas, bebidas complementarias y snacks.

2. ¿Cuáles son todos los productos que existen en la empresa?

Dentro de las bebidas alcohólicas está el Tequila, Pisco, Whisky, Vodka, Vino, Ron, Gin o Ginebra, Champagne, Coñac, Sidra, Brandy, Cachaza, Jägermeister, Absenta, Baylis entre otros. Le llamamos bebidas complementarias a las bebidas que se utilizan para preparar los tragos como la Crema de Coco, Sangría, Jugos de naranja, piña, durazno, fresa, etc, también tenemos gaseosas, Evervess, Schweppes, entre otros. Y los snacks de Lay's.

3. ¿Cuáles son sus productos de mayor rotación?

De mayor rotación está el Vodka, Pisco, Vino, Whisky, Tequila, Baylis, Jägermeister, los jugos y gaseosas, pero puede variar de acuerdo a la época.

4. ¿Cómo es clasificado los productos en el almacén?

Los productos están distribuidos en el almacén en su mayoría por tipo de proveedor porque varían sus precios y bueno, eso también nos perjudica. Quizás no debería clasificarse así debemos reorganizar todo, esto también nos dificulta hacer los inventarios.

5. ¿Crees usted, qué el almacén es un lugar óptimo para los productos de la empresa?

Sí, los espacios del almacén son amplios, no nos dificulta el ingreso de la mercadería. Pero si necesita algunos acabados en cuanto a techos porque en una ocasión si ha perjudicado la temperatura a un lote de vinos, felizmente fue doce unidades sin embargo fue una pérdida.

6. ¿Cómo se realiza el proceso de abastecimiento en la empresa?

Pues se manda una cotización a los proveedores para revisar sus precios, el proveedor devuelve la cotización para su evaluación con el área de ventas y de repente aumentar el pedido de algún producto de mayor rotación, luego se convierte la cotización en orden de compra que es enviada al proveedor el cual se encarga de convertir dicha orden de compra a factura de venta y envía la mercadería hacia nuestros almacenes en Trujillo.

7. ¿En qué momento se realiza el abastecimiento de algún producto?

Bueno para abastecer es porque está agotado o los productos de mayor rotación los chicos informan que ya quedan pocas unidades. Es otra dificultad que atravesamos porque la empresa actualmente tiene poca solvencia económica debido a que la persona anterior que manejaba el almacén no tenía los conocimientos para llevar un control. Ahora todo el equipo de trabajo trata de llevar a un mejor ritmo los productos.

8. ¿De qué manera llevan a cabo el control de las existencias dentro del almacén?

Se lleva a cabo del uso de un sistema de comercialización que tiene un módulo específico para el área de almacén y también a través inventarios mensuales y trimestrales.

9. ¿Cómo realizan el inventario en la empresa?

El inventario es físico, en una hoja donde está la lista de todos los productos que tenemos en la empresa. Se les entrega a los encargados que son asignados mensualmente y ellos realizan el inventario.

10. ¿Cuáles son los inconvenientes más frecuentes en relación a la gestión de stocks?

¿Por qué?

En el abastecimiento queremos lograr un punto medio para no quedarnos desabastecidos, ya que muchas veces productos de mayor rotación quedan en cero dentro del almacén, sin embargo esto se debe al mal manejo del sistema en el área de facturación al momento de anular o de realizar notas de devolución, eso hace que el stock se descuadre entre el stock físico y el stock virtual en el sistema.

11. ¿Qué origina dichos inconvenientes?

La reimpresión de documentos de ventas tales como boletas y facturas y no saber realmente lo que se tiene en stock en el sistema.

12. ¿Cómo repercute la gestión de stocks sobre la gestión global de la empresa?

Pues es importante ya que si se quiebra en stock el área de ventas, se deja de vender y se tiene que esperar de dos a tres días para tener stock en almacén y genera incomodidad o si se tiene mucho stock hace que se tenga dinero en el almacén el cual puede servir para pagar a proveedores, personal, servicios, etc.

ANEXO N°2 MODELO DE LA LISTA DE COTEJO DE OBSERVACIÓN

LISTA DE COTEJO PARA LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA INVERSIONES LANCA S.A.				
DIMENSIÓN	INDICADORES	SI	NO	POR QUE
Composición del stock de la empresa	1- Conoce los productos necesarios que debería existir en el almacén, para satisfacer las necesidades de los clientes.			
	2- Existe stock de seguridad dentro de cada grupo de productos en el almacén, para evitar retrasos de los proveedores.			
	3- Anticipa la compra de productos que son por temporadas.			
	4- Tiene un lugar adecuado para mantener en buen estado sus productos perecederos.			
	5- Tiene un cronograma de limpieza para mantener ordenado y organizado el almacén.			
	6- Conoce cuales son las temperaturas adecuadas para cada producto.			
	7- Tiene un cuidado especial para mantener sus productos no perecederos.			
	8- Tiene un lugar especial para sus productos obsoletos, defectuosos y deteriorados.			
	9- Aplica algún criterio de clasificación para sus productos.			
	10- Conoce el movimiento de sus productos (entradas y salidas) dentro del almacén.			
Sistema de abastecimiento	11- Realiza el cálculo de lotes óptimos para optimizar el aprovisionamiento.			
	12- Conoce la cantidad mínima de cada producto que debe tener en almacén para realizar su próximo pedido.			
	13-Realiza alguna fórmula para obtener el stock de seguridad.			

	14-Mantiene un plazo de entrega uniforme con sus proveedores.			
Control de existencias	15- Conoce el valor promedio ponderado de las existencias del almacén.			
	16-El primer producto en entrar es el primer producto en salir (Método FIFO).			
	17- El último producto en entrar es el primero en salir (Método LIFO).			
	18- Realiza un registro de devoluciones y mermas de sus productos.			
	19- Aplica algún método para realizar el inventario físico.			
	20-Se preparan como equipo de trabajo para realizar el inventario físico.			
Modelos de administración de stocks	21-Conoce el funcionamiento del software que utiliza la empresa para realizar la gestión de stock.			
	22-Le es de mucha utilidad el software que utilizan en la empresa para gestionar el stock.			
	23-Las entradas y salidas de los productos son registrados inmediatamente para llevar un control de stock actualizado.			
	24-Realiza recuentos periódicos para subsanar errores, detectar algún robo y actualizar el stock.			
	25-Las entradas y salidas de los productos se registran cada cierto tiempo			

ANEXO N°3 MODELO DE LISTA DE COTEJO PARA LOS COLABORADORES

LISTA DE COTEJO PARA LA GESTIÓN DE STOCK DE LA EMPRESA INVERSIONES LANCA S.A.				
DIMENSIÓN	INDICADORES	SI	NO	OBSERVACIÓN
Composición del stock	1- Cuenta con los productos necesarios para cubrir la demanda.			
	2- Cuenta con un stock de seguridad para cada producto.			
	3- Realiza compras anticipadas de productos que son por temporadas.			
	4- Mantiene un lugar adecuado para sus productos perecederos dentro del almacén.			
	5- El almacén se encuentra iluminado, limpio y ordenado.			
	6- Mantiene sus productos bajo temperaturas adecuadas.			
	7- Los productos no perecederos se encuentran en un lugar adecuado y en buen estado.			
	8- Mantiene un lugar especial para sus productos obsoletos, defectuosos y deteriorados dentro del almacén.			
	9- Aplica criterio ABC para clasificar sus existencias.			
	10- Los colaboradores conocen el comportamiento de su stock.			
Sistema de abastecimiento	11- Se aprecia sobre abastecimiento de stock dentro del almacén.			
	12- Realiza el punto de pedido aplicando la fórmula $Pp = Dm \times Pe$.			
	13- Aplica la fórmula $Ss = Dm \times Pr$ para determinar su stock de seguridad.			

	14- Se aprecia retrasos en los plazos de entrega de los pedidos.			
Control de existencias	15- Aplica el método de Precio Promedio Ponderado para realizar una valoración homogénea de todos sus productos almacenados.			
	16- Aplica el método FIFO o PEPS para la salida de sus productos.			
	17- Aplica el método LIFO o UEPS para la salida de sus productos.			
	18- Se registran las devoluciones y mermas de productos.			
	19- Se realizan inventarios físicos para controlar las existencias.			
	20- El jefe de almacen planifica actividades anticipadas para realizar el inventario.			
Modelos de gestión de stock	21- Emplea un software para administrar y realizar la revisión del stock de la empresa.			
	22- El software contribuye a mejorar la administración de stock de la empresa.			
	23- Aplica el sistema de revisión continua, para registrar inmediatamente cualquier entrada o salida de producto.			
	24- Se realizan recuentos periódicos con la finalidad de detectar errores, robos o productos en mal estado.			
	25- Aplica un sistema de revisión periódica.			

ANEXO N°4 FOTOS DEL ALMACÉN



INVERSIONES LANCA S.A.C. NOTA DE PEDIDO

Fecha: 28/01/2016

Para: *Señ. Melara* y/o *ya*

CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	UNIDAD	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
01	<i>ATA RESERVA</i>			

Valor del pedido: **2408.00**

[Firma]

INVERSIONES WARNER MIC S.R.L.

NUEVO MUNDO

R.U.C. N° 20348624866

FACTURA

001 - N° 0355272

CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	UNIDAD	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL

CHIVAS

TOTALES













