

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“IMPLEMENTACIÓN DE HERRAMIENTAS ADMINISTRATIVAS PARA EL CONTROL DE STOCK DEL ALMACÉN EN LA EMPRESA EXPORTADORA SAFCO PERÚ S.A., EN LA CIUDAD DE LIMA, MARZO 2020”.

Trabajo de suficiencia profesional para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración

Autor:

Joselyn Milagros Correa Broglio

Asesor:

Mg. María del Carmen D 'Angelo Panizo

<https://orcid.org.0000-0003-0784-740X>

Lima - Perú

2024

INFORME DE SIMILITUD

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	5%
2	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	repositorio.usil.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	ats.coxenterprises.com Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Universidad Católica de Santa María Trabajo del estudiante	1%

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 1%

DEDICATORIA

Para mis padres: “Por el amor de jóvenes enamorados,
Mamá, para que vuelvas a oír las palabras y el corazón de papá;
Para que juntos siempre estén en ese mismo sueño”.

Para mis hermosos padres en el cielo, los extraño y los amo mucho.

AGRADECIMIENTO

Gracias por la vida y los retos, gracias por los tiempos de
duelo convertidos y enfocado en este logro profesional.

Demasiado agradecida siempre con mi Señor de Los
Milagros y la Virgen del Carmen que me guían, me cuidan
y me protegen.

A la Universidad Privada del Norte, porque en sus aulas
presenciales y virtuales recibí el conocimiento intelectual
y humano de mis MAESTROS de la carrera de
Administración.

TABLA DE CONTENIDOS

INFORME DE SIMILITUD	2
DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTO.....	4
INDICE DE TABLAS	6
ÍNDICE DE FIGURAS	8
RESUMEN EJECUTIVO	10
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	11
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....	17
CAPÍTULO III. DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA	22
CAPÍTULO IV. RESULTADOS	58
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	63
REFERENCIAS.....	70
ANEXOS	72

INDICE DE TABLAS

Tabla 4 Análisis de validez del instrumento tipo Likert para la variable independiente.....	91
Tabla 5 Resultado pregunta 1 El almacén se da abasto para la entrega de pedidos.....	57
Tabla 6 Resultado pregunta 2 La entrega del material de trabajo es suficiente para la operatividad..	58
Tabla 7 Resultado pregunta 3 Existe orden para la entrega de los kits	59
Tabla 8 Resultado pregunta 4 Se lleva un orden sistémico en la entrega de equipos	60
Tabla 9 Resultado pregunta 5 Se lleva un orden sistémico en los ingresos de equipos.....	61
Tabla 10 Resultado pregunta 6 Hacen uso de un sistema eficiente de rotación de equipos.....	62
Tabla 11 Resultado pregunta 7 Realizan controles eficientes de equipos fallados	63
Tabla 12 Resultado pregunta 8 Los productos se encuentran ordenados por ítems	64
Tabla 13 Resultado pregunta 9 Realizan inventarios físicos diarios	65
Tabla 14 Resultado pregunta 10 Realizan inventarios físicos mensuales	66
Tabla 15 Resultado pregunta 11 Eficiente entrega de pedidos (tiempo).....	67
Tabla 16 Resultado pregunta 12 Cuentan con un adecuado espacio físico del almacén.....	68
Tabla 17 Resultado pregunta 13 Adecuado numeral de almaceneros para la descarga de equipos...	69
Tabla 18 Resultado pregunta 14 Utilizan guías de entrega/salida de forma virtual.....	70
Tabla 19 Resultado pregunta 15 Utiliza los implementos de seguridad físico en almacén	71
Tabla 20 Resultado pregunta 16 Se realizan capacitaciones de prevención en accidentes	72
Tabla 21 Resultado pregunta 17 Se atienden las devoluciones de productos fallados.....	73
Tabla 22 Resultado pregunta 18 Se atienden reclamos del servicio de entrega de los clientes finales.	74
Tabla 23 Resultado pregunta 19 Oportuna atención a los operativos de campo por el almacén.....	75
Tabla 24 Resultado pregunta 20 Satisfacción de clientes internos.....	76
Tabla 25 Tabla Cruzada del total por intervalo de evaluación por el área de trabajo números.....	77
Tabla 26 Tabla Cruzada del total por intervalo de evaluación por el área de trabajo porcentual.....	77
Tabla 27 Prueba Chi- Cuadrado- Tabla Cruzada	78
Tabla 28 Formato para conteo físico de ítems.....	29
Tabla 29 Formato de Conteo de Racimos por producción 2020.....	32

Tabla 30 Formato de Evaluación de Mapeo por Variedad de Plantas 2020.....	33
Tabla 31 Registro de proveedores con códigos.....	34
Tabla 32 Formato para evaluación de compras a crédito o al contado.....	37
Tabla 33 Formato para evaluación por políticas de ventas a crédito o al contado.....	38
Tabla 34 Manual puesto de Gerente de Operaciones de Planta de Empaques en la ciudad de Ica.....	45
Tabla 35 Manual puesto de jefe de Logística en Ica.....	47
Tabla 36 Manual puesto Asistente de Logística.....	48
Tabla 37 Manual puesto Auxiliar de Logística.....	49
Tabla 38 Manual puesto Supervisor de Fondos.....	51
Tabla 39 Manual puesto Auxiliares de Almacén.....	52
Tabla 40 Resumen de la Primera Dimensión: Control de Stock.....	62
Tabla 41 Resumen de la Segunda Dimensión: Distribución.....	64
Tabla 42 Resumen de la Tercera Dimensión: Seguridad.....	65
Tabla 43 Resumen de la Cuarta Dimensión: Atención al cliente.....	66

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 El almacén se da abasto para la entrega de pedidos	57
Figura 2 La entrega de equipos es suficiente para la operatividad de entrega	58
Figura 3 Existe orden para la entrega de los kits (herramientas y/o equipos)	59
Figura 4 Se lleva un orden sistémico en la entrega de equipos	60
Figura 5 Se lleva un orden sistémico en los ingresos de equipos	61
Figura 6 Hacen uso de un sistema eficiente de rotación de equipos	62
Figura 7 Realizan controles eficientes de equipos fallados	63
Figura 8 Los productos se encuentran ordenados por ítems	64
Figura 9 Realizan inventarios físicos diarios	65
Figura 10 Realizan inventarios físicos mensuales	66
Figura 11 Eficiente entrega de pedidos (tiempo)	67
Figura 12 Cuentan con un adecuado espacio físico del almacén	68
Figura 13 Cuentan con un adecuado numeral de almaceneros para la descarga de equipos	69
Figura 14 Utilizan guías de entrega/salida de forma virtual	70
Figura 15 Utiliza los implementos de seguridad físico en almacén	71
Figura 16 Se realizan capacitaciones de prevención en accidentes	72
Figura 17 Cuando se atienden las devoluciones de equipos fallados	73
Figura 18 Se atienden reclamos del servicio de entrega de los clientes finales	74
Figura 19 Oportuna atención a los técnicos de campo por el almacén	75
Figura 20 Satisfacción de clientes internos (técnicos, supervisores, administrativos, otros)	76
Figura 21 Diagrama de flujo para el proceso de recepción de solicitudes.....	39
Figura 22 Diagrama de Flujo para el Proceso de Envío de Cotización al Cliente.....	40
Figura 23 Diagrama de Flujo del Proceso de Entrega de Pedido al Cliente.....	41
Figura 24 Diagrama de Flujo del Proceso de Preparación de Cotizaciones.....	42
Figura 25 Diagrama de Flujo de Materia Prima.....	43
Figura 26 Organigrama Interno del Área de Operaciones.....	44

Figura 27 Flujograma de Producción de Uvas y Paltas	53
Figura 28 Diagrama de Procesos en Almacenes.....	54
Figura 29 Diagrama de Procesos por Orden de Pedido.....	55
Figura 30 Diagrama de Procesos por Movimientos Internos.....	56
Figura 31 Resumen General Por Dimensiones.....	58
Figura 32 Primera Dimensión: Control de Stock.....	63
Figura 33 Segunda Dimensión: Distribución.....	64
Figura 34 Tercera Dimensión: Seguridad.....	65
Figura 35 Cuarta Dimensión: Servicio al Cliente.....	67

RESUMEN EJECUTIVO

El objetivo del presente estudio es determinar en que influye la aplicación de las herramientas administrativas en el área de logística en base a mi experiencia en la empresa Exportadora Safco Perú S.A – 2020 la cual se dedica a cosechar, vender y exportar alimentos de calidad como la uva y palta durante todo el año a otros países. El cargo que desempeño es esta empresa es la de Asistente Ejecutiva de Gerencia, dentro de mis funciones se encuentra todo lo relacionado a la gestión logística en la empresa, actividades de control y seguimiento que se realizan de forma diaria.

La amplia trayectoria adquirida en la empresa desde octubre del 2019 sumado a los conocimientos adquiridos en la Universidad Privada del Norte, me permitieron identificar problemas en la gestión logística que generaba una pérdida en la productividad de los almacenes de la empresa en mención, planteando como meta mejorar la situación. Resultado de ello fue captar las principales causas de algunos problemas como: Incorrectos elementos para la cadena de suministro, falta de flujo de salidas y entradas, no cuentan con funciones específicas para cada puesto, no cuentan con herramientas para stocks, falta de orden y procedimientos logísticos.

Como técnica principal se utilizó la encuesta a los trabajadores de la empresa que implican 20 ítems con 5 alternativas, que permite recoger información sobre las 4 dimensiones de la variable: Control de stock, distribución, seguridad y servicio al cliente (Anexo 1), logrando obtener el 0,758 por el coeficiente KMO ¹ (Tabla 4).

Palabras claves: Herramientas administrativas, logística, control de stock, distribución, procedimientos logísticos.

¹ KMO: Coeficiente Kaiser-Meyer-Olkin (KMO): La Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo es un estadístico que indica la proporción de varianza en las variables que pueden ser causadas por factores subyacentes. Los valores altos (cercaos a 1.0) generalmente indican que un análisis factorial puede ser útil con los datos.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

La globalización en la logística aumenta la interconexión la interdependencia entre empresas y países a nivel mundial, el comercio internacional y la inversión extranjera son factores claves para el éxito de cualquier empresa exportadora. El área de almacén es un componente principal en la logística, por ser responsable de la recepción, almacenamiento, picking, packing y expedición de los productos.

Las herramientas administrativas son una serie de técnicas y métodos que se utilizan para gestionar las actividades de una empresa, estas pueden ayudar a mejorar la eficiencia, la eficacia y la productividad de las operaciones logísticas.

El objetivo de este trabajo de suficiencia profesional es proponer las herramientas administrativas como: formatos para conteo de ítems y proveedores, formatos para evaluar compras y ventas, diagrama de flujos para los distintos procesos, organigrama interno, manuales de puestos en el área logística para el almacén de la empresa exportadora, para ello se realizará el estudio de caso en una empresa exportadora peruana: Exportadora Safco Perú S.A. la cual inició sus operaciones en junio de 2007 comercializando cítricos del sur de Ica para el mercado norteamericano, China, España y Chile.

Descripción de la empresa

Exportadora Safco Perú S.A. fue creada el 22 de marzo del 2007 y ubicada en la ciudad de Lima.

Datos generales de la empresa:

- **RUC:** 20515552520
- **Razón Social:** EXPORTADORA SAFCO PERU S.A.
- **Tipo Empresa:** Sociedad Anónima
- Condición: Activo
- **Actividad Comercial:** Vta. May. De Otro Productos / Otras Actividades Empresariales Ncp.
- **CIU:** 51906
- **Dirección Legal:** Cal. Alcanfores Nro. 1245 - 2da Paralela Cda. 12 Larco
- **Distrito / Ciudad:** Miraflores
- **Provincia:** Lima
- **Departamento:** Lima

Exportadora Safco Perú S.A. en sus inicios contó con accionista mayoritario como la empresa es INDLST LTDA (Inversiones y desarrollo LTDA) con el 99.99% la cual en sus inicios estuvo conformada por cinco de los principales socios de EXPORTADORA RIO BLANCO DE CHILE (Sergio Barros Freire, Modesto Peppi, Romano Cabrini, Basilio Porfirio y Nicolás Rosique).

Exportadora Safco se ha posicionado según Comex Perú como una de las más importantes Exportadoras en el país, hemos pasado de exportar 35 mil cajas en el año 2008 a más de 65 millones de cajas en esta última campaña 2022-2023 (Anexo N° 12) facturando a valores FOB más de USD 1.2 Millones de dólares, debido a sus operaciones de comercialización de fruta desde el departamento de Ica.

Inicialmente Exportadora Safco Perú era una empresa que comercializaba frutas de productores terceros; sin embargo por el crecimiento de sus volúmenes de producción, en el año 2012 el grupo (a través de AGRO EMPAQUES SAFCO) realizó inversiones por el orden de USD 6.00 millones de dólares en la construcción de una moderna planta de empaque de uva de mesa en la zona de Ica, con capacidad para almacenar aproximadamente 178 mil cajas (1240 pallet) con una producción de empaque diario de hasta 25 mil cajas de uva de mesa u otros productos como cítricos, granada, paltos, etc.

A partir de enero de 2013 el grupo (A través de Agrícola Safco) también realizó una inversión en un campo propio (Fundo Algarrobo Pampeano Ica) por el monto aproximado de USD 5.50 millones de dólares, el cual ya está en fase de producción desde finales del año 2014, habiendo facturado por ventas aproximadamente USD 1.70 Millones de dólares.

A partir del año 2014 con la separación del grupo de EXPORTADORA RIO BLANCO, la familia de Don Sergio Barros asume la totalidad de las acciones de INDLST LTDA ya que los socios italianos deciden no continuar en esta sociedad.

Esta separación trajo como consecuencia la formación de la empresa en Chile BB TRADING bajo la conducción total de la familia Barros, actualmente BB TRADING exporta aproximadamente 8.00 Millones de cajas de frutas desde Chile y se espera que a partir del 2016 lleguen a los 11 millones de cajas, igualando el volumen que exportaba EXPORTADORA RIO BLANCO antes de la separación de sus socios. En cuanto a las inversiones en el Perú el grupo ha adquirido un nuevo campo, el cual se espera que para finales del año 2016 entren en producción 130 hectáreas de uva de

mesa que representaran una inversión aproximada a los 7 millones de dólares también en el departamento de Ica (Anexo N° 7).

Desde el 2017 a la actualidad el grupo Safco Perú opera en el Perú bajo tres empresas: (I)Exportadora Safco Perú S.A.- Comercialización de frutas (Uva de mesa, paltos, cítricos y venta de materiales de empaque para uva de mesa). (II)Agro Empaques Safco S.A.C.- Empresa que brinda servicios de empaque y enfriamiento de uva de mesa, cítricos, paltas en el departamento de Ica. (III) Agrícola Safco Perú S.A.- Productora de fruta propia (Uva de Mesa en el valle de Ica), la administración en Perú está a cargo del Ingeniero Benjamin Cilloniz, quien es el Gerente General de las tres empresas, Relación con AGRITAC S.A.C, no existe una relación directa entre Exportadora Safco Perú y Agritac, sin embargo hay que mencionar que los accionistas de AGRITAC S.A, "Inversiones Pacifico de Chile", está conformada por tres ex Gerentes de Exportadora Rio Blanco, (Carlos Barros, Andrés Pérez y Gabriel Undurraga) los cuales no tenían participación en el accionariado de esta empresa; con la separación de Exportadora Rio Blanco, el señor Andrés Pérez ha asumido la Gerencia General de BB Trading S.A, Gabriel Undurraga es el Gerente de Comercialización y Carlos Barros es el presidente de esta empresa y cuenta con participación en el accionariado. (Anexo N° 8).

El Grupo Safco Perú, según Red Agrícola es conocido por ser especialistas en producción de uva y palta, consolidado como una de las empresas a la vanguardia en producción, empaque y comercialización de las frutas frescas, hoy en día trabajan con distintos actores en el sector de agro exportación peruano, así como también empacan en su mayoría la fruta que se exporta a mercados mundiales. (Anexo N° 110- 11).

La empresa se encuentra dedicada a la producción, empaque y comercialización de frutas frescas, que, desde el año 2007 viene trabajando con los distintos actores del sector agroexportador peruano. Hoy en día producimos y empacamos el grueso de la fruta que exportamos a los distintos mercados mundiales, es por ello que se implementará dos departamentos- áreas bien definidas:

- Administración y Finanzas: se encargan de la contabilidad, tesorería y recursos humanos.
- Comercial: Se encargan de controlar y supervisar el correcto funcionamiento de las áreas de exportaciones, liquidación de productores y logística. (Anexo N° 9)

Misión:

- Producir y comercializar frutas frescas de extraordinaria calidad e inocuidad, manteniendo una sólida y reconocida posición en los mercados internacionales, procedimientos que garantizan al máximo respeto a la naturaleza y sociedad mundial.

Visión:

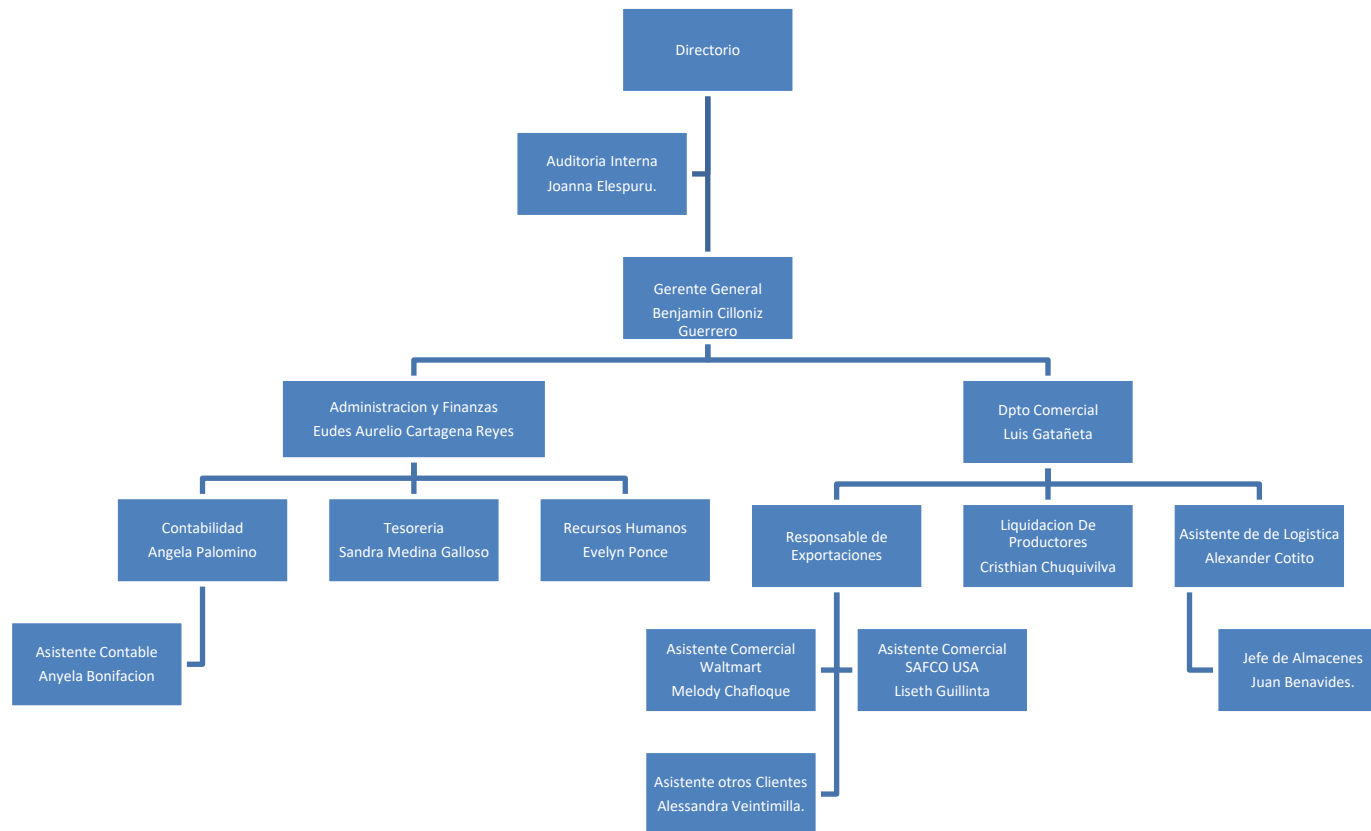
- Ser considerado como el mejor lugar para trabajar en el sector agroexportador peruano y posicionarnos como el mejor productor de frutas frescas del hemisferio sur.
-
- Para el 2025 queremos llegar a exportar nuestras frutas peruanas a más países en Europa y Asia.

Logo:



Anexo 9

Organigrama de Exportadora Safco Peru S.A. en Lima



Fuente: La empresa

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

Exportadora Safco Perú S.A., a sus inicios de gestión atravesó diversas dificultades en sus procesos administrativo - logísticos. Se hallaron problemas en la clasificación de su stock, abastecimiento, control de productos entre otros (Tabla N° 1), hasta el momento han implementado diversas estrategias empíricas sin obtener resultado alguno.

Este problema también se debió al método que utilizan para clasificar sus productos ya que lo realizaban por tipo de proveedor. Por ello, algunos productos finalizaban el periodo en cero dentro del almacén, lo que ocasionaba rotura de stock e insatisfacción al cliente.

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, así como también cual es el efecto que causa de manera rentable a la empresa.

“...La logística es una de las áreas más sensibles dentro de cualquier empresa, a su vez emana con la cadena de suministros, relacionado con el enfoque sistemático total de flujos de información, materiales y servicio de los proveedores de la materia prima a través de depósitos (almacenes principales), hasta el cliente final. Dicha área es parte importante dentro de cualquier empresa, a veces es sustancial del negocio, ya que puede brindar beneficios como rentabilidad, considerando esta una ventaja de estrategia...”
(Torres, 2006, pág. 70)

En el contexto de globalización económica, la logística es la columna vertebral al desarrollo de un país, ya que es fundamental para el aumento de competitividad al reducir costos y tiempos, esto también hace que se enlace la oferta y la demanda de

cara a lo profesional según mención, como es el caso de México: país que cuenta con sectores potenciales debido a que sus alcances son pequeñas a su proporción de necesidades reales, tanto en su mercado (mercado interno) como en las cadenas de abasto hacia Norteamérica.

Grandes centros logísticos de España, Estados Unidos o Japón desarrollan el concepto de plataforma logística integral, conformada por tres elementos según Ramírez (2015):

- Zona de actividad Logística: Es el área donde operadores y usuarios logísticos administran su mercadería, sea de ingreso o salida, almacenarla sumados a los procesos que agregan valor.
- Puerto Seco: Es el área de ingresos y salidas de mercancías que tiene conexión directa con un puerto marítimo, empresa de gran magnitud, la cual hace la función de conectar y facilitar con uno o más puertos convencionales.
- Ciudad de transporte: Área donde se verifican los movimientos de la carga de todas sus formas: áreas, marítimas y terrestres; se mide el traslado de insumo, materia prima y productos terminados de un punto a otro según una planificación de la demanda. (págs. 30-42)

Para profundizar el estudio plantado, nos enfocaremos de forma macro y micro a nivel América del Sur, donde la metodología de la cadena de suministro es una herramienta donde aplicada al negocio, cuestiona procesos y ayuda hacia las mejoras, desde la zona de producción (para distintos destinos), hasta el puerto de salida (para productos de exportación). Es importante la identificación de las ineficiencias y sus

costos asociados, los cuales permite la identificación de los cuellos de botellas que los productos enfrentan para acceder a los mercados.

La metodología se basa, literalmente, en seguir al producto desde su origen o zona de producción (chacra, fábrica, depósito, etc.) hasta su punto de salida del país y mide costos (monetarios), pérdidas y tiempos; tres factores claves para una logística eficiente.

“El análisis de la cadena de suministro, se realiza en tres niveles: A nivel de producto para dar una caracterización de la estructura de los costos logísticos agregados por producto para cada uno de los productos seleccionados; A nivel corredor para dar una evaluación del impacto de las características de la infraestructura y los servicios en espacios físicos específicos y de los distintos pasos de la cadena; A nivel sector para dar un análisis de la industria de transporte de carga terrestre e identificar áreas que requieren atención prioritaria". (Calderon, Rodriguez, Menendez, & Briceño-Garmendia, 2016, pág. 102)

Según Lopez (2010) hoy en día en Perú, 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, sobre todo con el factor de diferenciación que la empresa puede emplear para ser más competitivo en el mercado (pág. 55).

Los procesos logísticos permiten conocer el camino del producto que ha seguido desde su origen hasta el punto de venta (Escudero J. , 2014, pág. 70) . 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 J. , 2014, pág. 460). 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 (Anaya Tejero, 2011, pág. 459) .

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 J. , 2011, pág. 50).

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 (Colmenarez, 2007, pág. 5), en su análisis menciona que los inventarios de las empresas 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, 2018, pág. 79), 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, pág. 205), en su libro señala que la falta de un sistema actualizado ocasiona irregularidades en las cantidades de mercancía como faltantes o exceso de volumen.

Este estudio refiere al rubro de ventas de alimentos al por mayor al respecto de la empresa Exportadora Safco Perú S.A., el cual es un grupo de empresa peruana dedicada originalmente a la producción de alimentos como uva y palta durante todo el año, después a la venta al por mayor de estos alimentos a otros países conjunto con la exportación, así como a sus sistemas de gestión remota, también proporciona servicios relacionados a la exportación como empaquetar, comercialización ,sistemas de equipos por operativa de sembradero.

La compañía original, Exportadora Safco, se fundó en el año 2007, enfocados en la producción agrícola de alimentos, empaque y comercialización de frutas frescas. Trabajan con distintos actores del sector agroexportador peruano, en la actualidad producen y empaca el grueso de la fruta que exportan a su cliente mundiales como: China, Tailandia, Estados Unidos, Taiwán, Chile; en la actualidad estamos por ingresar a mercado europeo y otros.

CAPÍTULO III. DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA

En el 2007, SAFCO PERU decide crear un grupo de empresas las cuales se comenzaron a dedicar a cada proceso para la salida de sus productos alimentarios. Estas tres empresas son: Exportadora Safco, Agro Empaques Safco y Agrícola Safco, las cuales se fusionan y comienzan a vender quince variedades de uva de mesa y dos variedades de palta, el trabajo es durante todo el año centralizado en Ica y Nazca, la gestión administrativa y de gerencia se maneja desde Lima- Miraflores (Anexo N° 6). Exportadora Safco Perú S.A., a sus inicios de gestión atravesó diversas dificultades en sus procesos administrativo - 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.

Este problema también se debió al método que utilizan para clasificar sus productos ya que lo realizaban por tipo de proveedor. Por ello, algunos productos finalizaban el periodo en cero dentro del almacén, lo que ocasionaba rotura de stock e insatisfacción al cliente.

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, así como también cual es el efecto que causa de manera rentable a la empresa:

- Falta de influencia de la gestión administrativa en el área logística para los almacenes de la empresa Exportadora Safco Perú S.A., en la ciudad de Lima, Perú.

- Los elementos metodológicos, no son los adecuados para la gestión de inventarios ya que conllevan a la deficiencia del área.
- No cuentan con herramientas, ni funciones, sin organigrama ni procesos definidos.
- Hacen uso de la herramienta Excel, de forma manual.

Es por ello por lo que este estudio de investigación determinará los elementos metodológicos para el estudio de la gestión de inventarios, así mismo identificará la herramienta administrativa para la gestión de inventarios ello conlleva a tomar cierta precisión sobre los elementos que cuenta la empresa y establecer la relación entre ventaja competitiva y deficiencia de la empresa Exportadora Safco Perú S.A., en la ciudad de Lima, hasta marzo 2020.

Este estudio de investigación está realizado bajo principios como es el consentimiento de la empresa Exportadora Safco Perú S.A., para cuantificar la problemática principal que en este caso es el hecho de no contar con herramientas claves para desde el día cero organizar adecuadamente el área logística en el rubro de exportación, así llegar a ser eficientes dentro de la empresa.

Este estudio cuenta con la estricta privacidad y confiabilidad de cara a la información de las encuestas planteadas, a su vez a la aceptación y firma de consentimiento informado por cada colaborador de la empresa del área logística (Almacén).

En los últimos años la tecnología se ha desarrollado para una mejora en el campo de la comunicación y la informática, llamados así “Sistemas expertos” aportados por el internet, ello hace que se siembre las mejoras a nivel gestión, es por ello por lo que podemos decir que no existen barreras tecnológicas, nada nos impide a

continuar con las búsquedas de un mejor entorno de información y control de existencias.

Asimismo, queremos brindar como propuesta la solución, ya que la gestión logística de la empresa Exportadora Safco Perú S.A. lo necesita para que este en línea con el desarrollo e innovación tecnológica en la logística, principales en los siguientes campos (Anaya Tejero, 2011, pág. 47):

- Software de aplicaciones logísticas
- Sistema de codificación e identificación de productos
- Sistemas telemáticos de transmisión de documentos (EDI)
- Sistema de mantenimiento y almacenaje

No se manejan reportes de seguimiento, monitoreo, cuadros comparativos, reportes estadísticos para la toma de decisiones y planes de acción.

El área de Logística no tiene implementado indicadores de gestión, reportes de seguimiento y monitoreo que les permitan evaluar ahorros y realizar comparativos de su eficiencia. (pedidos atendidos según procedimiento de compras, pedidos sin orden de compra, pedido pendiente de recojo diario o semanal, cuadros comparativos de cantidades y precios por campaña y año).

En base a nuestra reunión inicial el jefe de Operaciones y Servicios nos comentó que viene implementando cuadro de control como herramientas para poder darle seguimiento a cada uno del requerimiento de compra.

No se ha formalizado la matriz de aprobaciones de orden de compra (según lo que figura en el ERP Nisira (programa de registro), la aprobación de la orden de compra

primero es visada por el jefe de Operaciones y Logística, luego es aprobada según Gerencia por empresa: Ejemplo:

Agro empaques: Gerente de Planta

Agrícola Safco: Gerente Agrícola

No se ha documentado dentro del procedimiento de compra cuál es el procedimiento para los pedidos urgentes (casos excepcionales), dentro del procedimiento se ha definido que un pedido será considerado URGENTE si el Gerente así lo indica y que se debe considerar el motivo de la urgencia y verificar que sea un tema de suma importancia. Sin embargo; no se ha establecido que para todo pedido URGENTE se debe crear obligatoriamente un requerimiento y que las aprobaciones en el sistema son realizadas fuera de la fecha establecida según procedimiento de compras. Adicionalmente, que este tipo solicitud es enviada al área de Logística por correo con copia a su jefe directo y con un print del requerimiento creado en el sistema e incluir a quien decide que es un tema de suma importancia y no una regularidad.

Los cambios o modificaciones al procedimiento de compras inicialmente aprobado no se reflejan en la forma de trabajo de cada área (falta de estandarización), en base a nuestra reunión inicial el jefe de Operaciones y Servicios nos comentó que identificó que existe una falta de comunicación y estandarización en los procedimientos y en la forma de trabajar de cada fundo, por ejemplo:

- En la Zona 1, los pedidos de fertilizantes los hacen como procedimiento de compras.

- En la Zona 2 (Palomar, Don Cesar), presentan un programa de fertilización y agroquímicos y almacén despacha de manera diaria de acuerdo con esa programación. Esto no se ingresa al sistema.
- Cada fundo maneja descripciones, marcas, materiales y hasta diferentes proveedores de una misma mercadería.

Dentro del procedimiento no se indica que debe existir una comunicación entre compradores y usuarios respecto a costos y presupuesto del área.

Cada jefe directo debe poder evaluar el costo seleccionado por el encargado de logística y por ende que costo será asignado a su centro de costos. Adicionalmente, evaluar si éste se encuentra dentro de su presupuesto.

Se tiene pedidos con irregularidades (pendientes), en base a reuniones iniciales el jefe de Operaciones y Servicios se identificó que existen pedidos antiguos sin orden de compra (antigüedad mayor a 1 año), pedidos creados fuera de la fecha de compra y entrega de la mercadería o prestación del servicio (regularizados) y pedidos creados, aprobados y posteriormente modificados (regularizados).

Las oportunidades de mejoras para la empresa Exportadora Safco Perú, según la información levantada por este estudio serían las siguientes:

- Programar capacitaciones a usuarios y jefes del área respecto al procedimiento de compra, luego de incluir modificaciones y cambios en base a la manera más eficiente de trabajo, en base a nuestra reunión inicial el Jefe de Operaciones y Servicios nos comentó que aún existen errores e ineficiencias de parte de los usuarios al momento de la solicitud de pedido (requerimiento de pedido de compra), pues cada uno actúa de manera independiente y no se respetan los plazos

establecidos según procedimiento de compras aprobado. Esto conlleva a inconvenientes al momento de consolidar compras.

- Asegurarse con formatos aprobados (check list) que cada proveedor contratado cumpla con los requisitos mínimos solicitados por la compañía, en base a nuestra reunión inicial el Jefe de Operaciones y Servicios nos comentó que se ha evidenciado por parte de los proveedores documentación incompleta o no sustentable, existen proveedores que no cumplen con los requerimientos mínimos que solicita la compañía (correo, informe de conformidad del servicio, poder dar línea de crédito) o que tiene errores al hacer la guía, al facturar, al colocar el anticipo.
- Realizar un catálogo de proveedores y de productos para uniformizar compras entre áreas y encargados de Logística (compras regulares), debido a la forma de trabajo actual, los encargados de Logística se dividen por zonas y realizan las órdenes de compra de sus zonas independientemente de si el producto es el mismo para ambas zonas, en la mayoría de los casos utilizan el mismo proveedor, pero no se evidencia cruces de información entre encargados. Establecer este catálogo podría ser una herramienta útil no sólo para que puedan consolidar compras entre encargados sino uniformizar esto entre diferentes áreas.
- Establecer tareas y funciones de cierre de módulo donde se establezca no dejar requerimiento de compra sin OC antiguos, se debe definir tareas y responsabilidades para cada encargado de Logística con la finalidad de evaluar temas como: pedidos atendidos según procedimiento de compras, pedidos sin orden de compra y pendientes, pedidos regularizados o modificados.

Asimismo, exponemos según las observaciones expuesta y realizadas en este estudio del almacén el fundo, implementar las siguientes mejoras:

Implementar instrucciones para el inventario físico que corresponde a las campañas por año, en este caso presentamos la campaña 2019-2020 la cual se llevará a cabo la primera semana de abril del año a cerrar, para este caso la implementación y practica se realizó el 9 de abril del 2020.

El almacén de Exportadora Safco S.A. se encuentra ubicado en la Carretera Panamericana Sur KM. 280, Ica – Ica – Salas.

Para garantizar el éxito de este procedimiento se debe seguir las siguientes instrucciones:

1. Alcance:

El inventario físico se realizará a todos los ítems de existencias de propiedad de Exportadora Safco Peru S.A., para facilitar el proceso de conteo se dividirán en dos grupos los cuales se conformarán aleatoriamente.

Se realizará un conteo de las existencias y se comparará con los stocks que señala el sistema Nisira. En casos de diferencias entre los resultados, se efectuará un segundo conteo tomándose su resultado como definitivo. La toma física se anota con el segundo conteo, el cual debe ser realizado bajo la supervisión de todos los involucrados para considerarse definitivo.

2. CONTROL DE MOVIMIENTO DE MERCANCIA

Durante el inventario físico no podrá efectuarse ningún movimiento de mercancía, Exportadora Safco Peru S.A. deberá poner a disposición del

personal los equipos necesarios para realizar el conteo (Por ejemplo: monte carga y escalera, entre otros)

3. FORMATOS PARA CONTEO FISICO

Exportadora Safco Perú S.A. será responsable de suministrar las planillas para los dos conteos de los diferentes ítems. Dichas planillas deben contener el grupo de inventario, código del ítem, descripción de los ítems y el espacio correspondiente para colocar la cantidad de unidades que se identifiquen en el respectivo conteo (Tabla 28).

Tabla 28

Formato para conteo físico de ítems

Grupo de Inventario	Código Ítems	Descripción	Cantidad	Unidades

Fuente: Elaboración propia, 2020.

4. GRUPO DE CONTEO

Para llevar a cabo la toma física se utilizarán dos grupos conformados por cuatro personas, cada grupo debe tener un almacenero o una persona que tenga conocimiento de almacén.

Las siguientes son las responsabilidades de los Grupos de Conteo:

- Revisar que las existencias estén en buen estado y disponible para su uso.
En caso se encuentren existencias obsoletas indicar la cantidad.
- Presentar con los implementos necesarios para la toma física: tabla, lapicero y calculadora.
- Realizar el conteo físico de las mercancías existentes.
- Todas las planillas de conteo deberán diligenciarse con lapicero de tinta y no podrán contener tachones, enmendaduras o correcciones de ninguna naturaleza. Planillas a lápiz no serán aceptadas.
- En caso se tenga que hacer sumas, utilizar una hoja borrado y pasar el resultado final a la planilla del inventario.

5. AJUSTES DE INVENTARIOS FISICOS

Una vez finalizado el conteo físico y preparado el resumen final se deben establecer las diferencias entre el inventario físico y los valores teóricos del sistema Nisira. Las diferencias no aclaradas dentro del proceso de inventario serán responsabilidad de Exportadora Safco Perú S.A. quién deberá emitir una nota de crédito reconociendo las diferencias netas valorizadas y el valor del IGV de los valores sobrantes y faltantes.

6. ASPECTOS LOGISTICOS

El inventario se iniciará el jueves 9 de abril del 2020 a las 9 a.m. con sesión de capacitación y aclaración de dudas, así como el conocimiento de las instalaciones en las que se encuentra la mercancía.

Por ningún motivo se permitirá el retiro del personal involucrado en la toma del inventario físico, a menos que se considere estrictamente necesario y con autorización.

7. ACTA DE INVENTARIO

Finalizando el inventario se procederá a realizar el acta correspondiente detallando lo siguiente:

- Nombre de todos los participantes.
- Detalle de todos los productos y el conteo.
- Explicación de las diferencias encontradas.
- Explicación de productos obsoletos.
- Firma de conformidad de todos los participantes.

Fuente: Elaboración propia de las instrucciones para el inventario, 2020.

Asimismo, incluiremos formatos estándares para realizar los distintos conteos (incluir la firma del responsable de la toma de inventario y una ruta establecido dentro del sistema). (Tabla 29 y 30)

Tabla 29

Formato de Conteo de Racimos por producción 2020

Lotes	Vivian 1	Vivian 2	Vivian 3	Vivian 4	Valery	TOTAL
Variedad	Red Globe	Red Globe	Red Globe	Red Globe	WS	
Plantas Muertas	183	268	550	301		1302
Plantas por Injertar	90	153	632	131		1006
Plantas en Formación	360	1745	3112	820		6037
Plantas en Producción	5423	3489	1633	4220		14765
Total Plantas/Lote	6056	5655	5927	5472	9996	33106
% Racimos/Planta	19	10	11	16		56
Total Racimos/Lote	103037	34890	17963	67520		223410
Peso Total	82429.6	27912	14370.4	54016		178728
Peso Real	57701	19538	10059	37811		125110
Cajas/Lote	7037	2383	1227	4611		15257
Total Cajas	7037	2383	1227	4611	8000	23257
Cajas/Ha.	2010	681	350	1317		4359

Fuente: Elaboración propia, 2020.

Tabla 30

Formato de Evaluación de Mapeo por Variedad de Plantas 2020

Lotes	Poza Carolina	Cerro Carolina	Poza Rosario	Cerro Rosario	Karin 1	Karin 2	Karin 3	TOTAL
Variedad	Flame Seedless	Flame Seedless	Flame Seedless	Flame Seedless	Red Globe	Red Globe	Red Globe	
Plantas Muertas	35	54	28	34	80	46	210	487
Plantas por Injertar	15	100	0	37	35	13	36	236
Plantas en Formación	74	133	63	28	47	47	605	997
Plantas en Producción	2758	581	953	578	4020	3978	9105	21973
Total Plantas/Lote	2882	868	1044	677	4182	4084	9956	23693
Racimos/Planta	53	29	19	29	40	43	43	256
Total Racimos/Lote	146174	16849	18107	16762	160800	171054	391515	921261
Peso Total	65778.3	7582.05	8148.15	7542.9	128640	136843.2	313212	667747
Peso Real	46045	5307	5704	5280	90048	95790	219248	467423
Cajas/Lote	5615	647	696	644	10981	11682	26738	57003
Total Cajas	6262		1339	7602	10981	11682	26738	64605
Cajas/Ha.	2505		893		3660	3894	4456	15409

Fuente: Elaboración propia, 2020.

- Establecer un cronograma de fecha de toma de inventario
- Establecer una justificación para cada inventario.
- Implementamos el registro de proveedores con códigos en el sistema (Tabla 31) para poder obtener el RUC, nombre de contacto y teléfono de los proveedores, esto con la finalidad de elaborar de forma inmediata orden de pedido, orden de compra, facturas, boletas y otros documentos de valor para las distintas áreas involucradas.

Tabla 31

Registro de proveedores con códigos

CODG PROVEEDOR	INSUMO/MATERIAL	PROVEEDOR	RUC	CONTACTO	TELEFONO
PR000001	CAJAS CARTON	ECOPACKING CARTONES S.A.	20603749465	JOSE MIGUEL GIL SOTO	+51 914 286 148
PR000002	CAJAS CARTON	INGENIERIA EN CARTONES Y PAPELES SAC	20509203050	ANGIE CANO	+51 941 692 885
PR000003	CAJAS PLASTICO	LINEA PLASTICA PERU SA	20521679574	GIANCARLO DEL RIO	+51 991 689 997
PR000004	CAJAS MADERA	CAMPO ANDINO S.A.C.	20492111717	ROSA ELENA RAMOS	+51 940 424 886
PR000005	CAJAS MADERA	FAENSE PERU S.A.C	20600426053	MARIA CABRERA	+51 963 308 272
PR000006	BOLSAS	POLYBAGS	20484194026	ROSELYN HORNA	+51 980 029 534
PR000007	CLAMSHELLS	PERUANA DE MOLDEADOS S.A.C.	20251995967	ANDRES GARCIA	+51 994 652 181
PR000008	ABSORB PAD	OSKU PERU S.A.C.	20537559927	PAMELA VALDIVIA	+51 999 591 111
PR000009	CARTON CORRUGADO	SURAGRA S.A.C.	20544011759	ROSA LARA	+51 969 600 216
PR000010	ETIQUETAS	GRAFIFLEX PERU SAC	20601417619	JHERALDYNE ROJAS	+51 936 515 687
PR000011	ETIQUETAS	LABEL PERU SAC	20493120752	MAVILA HORNA	+51 955 135 791
PR000012	PARIHUELAS	CORPORACION ROYAL S.A.C.	20546763103	UMBERTO ROSSI	+51 986 274 087
PR000013	PARIHUELAS	INDUSTRIAS RENDA SAC	20352466817	AURORA FAJARDO	+51 994 203 904

Fuente: Elaboración propia, 2020.

La propuesta incluye dejar evidencia de los inventarios resueltos de forma mensual, realizados por el jefe de almacén, durante la visita a los almacenes se debe evidenciar documentos de trabajo los cuales demuestren que los jefes de almacén realicen los conteos de la mercadería de cada almacén a su cargo, esto es con la

finalidad de que los jefes no guarden el stock de las mercaderías que se tiene a su cargo.

Brindar espacios adecuados para el almacén, siempre respetar las áreas de recepción y salida de mercaderías, siempre mantener el orden en los stands (racks), los cuales deben ser acomodados correctamente.

El almacén del Fundo el Palomar comparte espacios con el área de Calidad (espacio reducido) donde no se visualiza limpieza y orden.

Implementaremos las siguientes políticas para el área de operaciones:

- El tiempo de atención de una solicitud de pedido es de 21 días para compras nacionales y de 90 días para compras de importación.
- Un pedido de compra tiene plazos no mayores a dos días para ser liberados en SAP y así se pueda evitar al proveedor por correo
- Todo pedido de compra que supere los S/ 7.000 e implique un pago de anticipo deberá contar con la elaboración de un contrato, esto no imposibilitara que para montos menores pueda exigirse una elaboración de contratos.
- El comprador debe evitar el cuadro comparativo de precios y el sustento debido por compras superiores a S/3.500 al subgerente de logística y/o al gerente de operaciones para su visto bueno final.
- Si se tiene una solicitud de pedido a trabajar y dicho material se ha comprado en los últimos tres meses, se negociará para que el proveedor ofrezca el mismo precio.
- El comprador debe contar con tres cotizaciones por lo menos para la compra de un material o ejecución de un servicio.

- Se debe de comprar siempre al proveedor que ofrezca la mejor alternativa en cuanto a precio (más bajo), a menos que por un tema de disponibilidad o por justificación del área usuaria se pueda comprar a la alternativa menos económica.
- Toda compra de material o ejecución de servicio debe ingresarse al SAP a través de la generación de una solicitud de pedido y pedido de compra.

Para las políticas de compra (Tabla 32) y venta (Tabla 33) en el área logística se implementó el siguiente formato con la finalidad que nuestro jefe de Operaciones nos brinde el VB bueno, previa evaluación de ventas a crédito y al contado (ingresos).

Tabla 32

Formato para evaluación de compras a crédito o al contado

Detalle		Cierre de 2011		Estimado 2012		Sustento de la variación estimada			
Compras totales		S/.		S/.12,000,000		S/.25,000,000		no se registrarán mayores variaciones ya que la compra de materia prima es la que registra mayor volumen, casi el 70% seguido de servicios, lo restante son importaciones y compras nacionales	
En el país (%)		90%		88%					
En el extranjero (%)		10%		12%					
Política de Compras Locales	Pago adelantado (1)	5%		Del total de compras al crédito, indicar medio de pago:					
	Pago al contado (2)	10%		Medio de Pago				Plazo Promedio	
	Pago al crédito	85%		Facturas	30%	30 días			
	Total	100%		Letras	70%	90 días			
Política de Compras en el Exterior	Pago adelantado (1)	0%		Importaciones al contado:				Importaciones al crédito	
	Pago al contado (2)	20%		90%		Transferencias		90%	90 días
	Pago al crédito	80%		Cobranzas		0%		Cobranzas	
	Total	100%		Cartas de Crédito		10%		Cartas de Crédito	
						10%		60 días	

(1) antes del envío de la mercadería y/o los documentos de embarque

(2) pago contra la llegada de la mercadería y/o los documentos de embarque.

CLIENTES CONCENTRADOS EN:			
Sector económico	SERV. AGROINDUSTRIALES	Zona geográfica	USA.ASIA Y EUROPA

Fuente: Elaboración propia, 2020.

Tabla 33

Formato para evaluación por políticas de ventas a crédito o al contado

Detalle		cierre de 2011		Estimado 2012	Sustento de la variación estimada			
Ventas totales	S/.	S/.17,652,437		28,000,000.00	TENEMOS LA PROYECCION DE VENDER INSUMOS DE EMPAQUE Y CAJAS DE MADERA DE UNA EMPRESA DEL GRUPO			
En el país (%)		6%	(%)	20(%)				
En el extranjero (%)		94%	(%)	80(%)				
Política de Ventas Locales	Ventas al contado*	20%		Del total de ventas al crédito			Existen contratos (adjuntar principales)	
	Ventas al crédito	80%		Medio de Pago		Plazo Promedio		
	Total	100%		Facturas		50%	45 días	
				Letras		50%	120 días	
Política de Ventas al Extranjero	Exportaciones al contado*	20%		Exportaciones al contado:			Exportaciones al crédito	
	Exportaciones al crédito	80%		100%		Transferencias	100%	90 días
				%		Cobranzas	%	días
				%		Cartas de Crédito	%	días
Total	100%		%					

* El cliente no otorga crédito, exige el pago adelantado o contra la entrega de la mercadería / envío de los documentos de embarque para las exportaciones.

3.- Política de Inventarios	
4.- Política de dividendos	

Fuente: Elaboración propia, 2020.

Asimismo, se implementaron indicadores de gestión, ya que el objetivo de este trabajo son obtenerlos a través de la herramienta de ayuda llamada QlikView para mejorar las tomas de dediciones y ejecutar las compras.

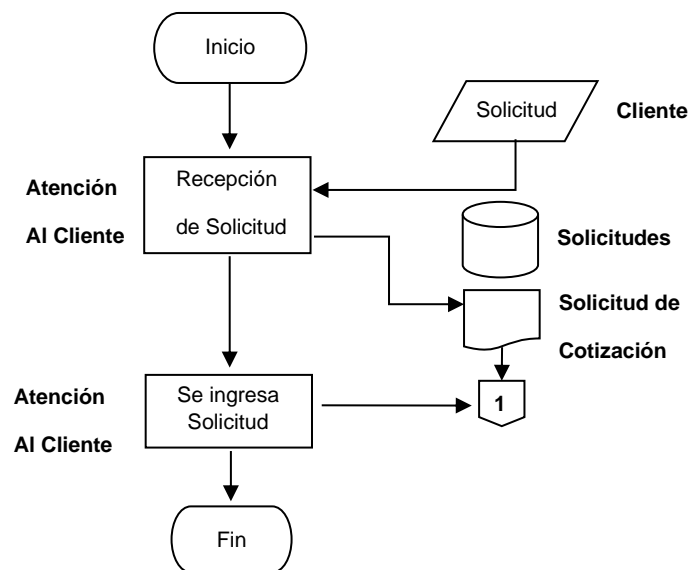
Se desarrollo por cuenta propia el diagrama de flujo como herramienta para el área de logística.

Figura 21

Diagrama de flujo para el proceso de recepción de solicitudes

Proceso de Recepción de solicitudes

Área: Atención al Cliente



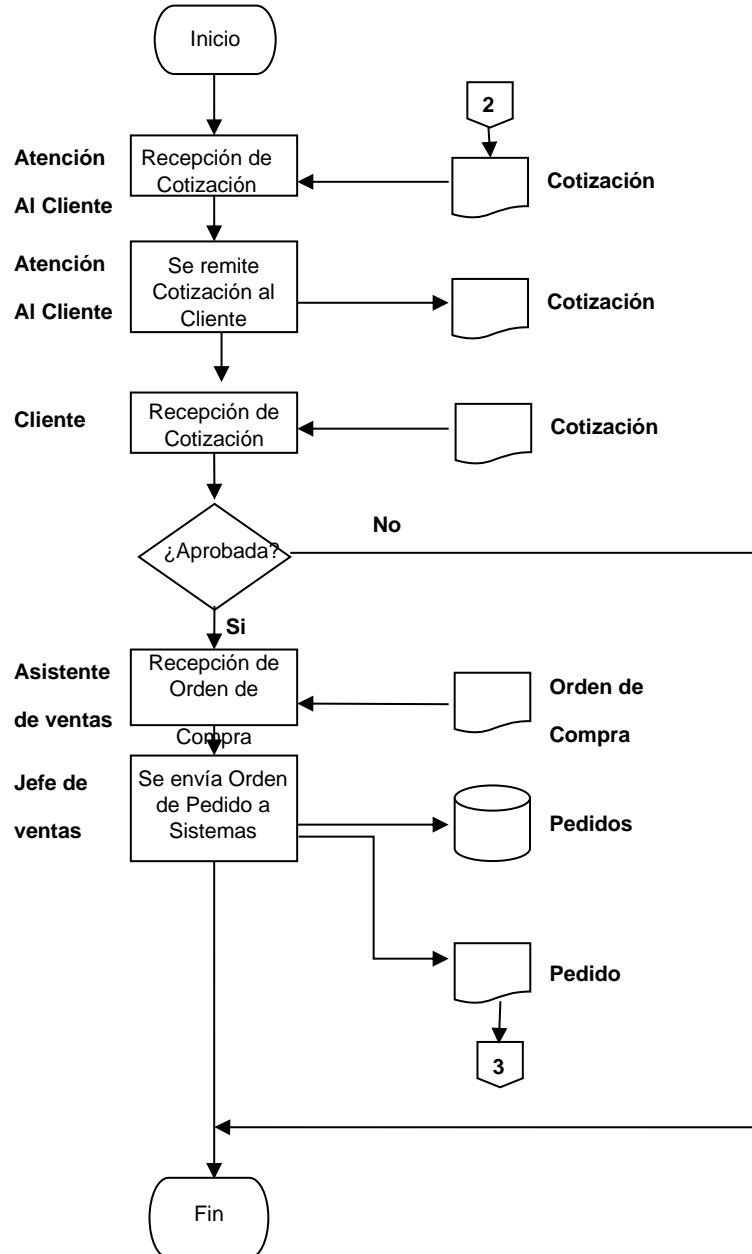
Interpretación: Dentro de las dimensiones a evaluar está la de atención al cliente, se decidió crear el proceso de la recepción de solicitudes por clientes y se ingrese a solicitud, asimismo conlleva a crear cotizaciones como prospecto para la toma de decisión final del cliente.

Figura 22

Diagrama de Flujo para el Proceso de Envío de Cotización al Cliente

Proceso de Envío de Cotización al Cliente

Área: Atención al Cliente / Ventas

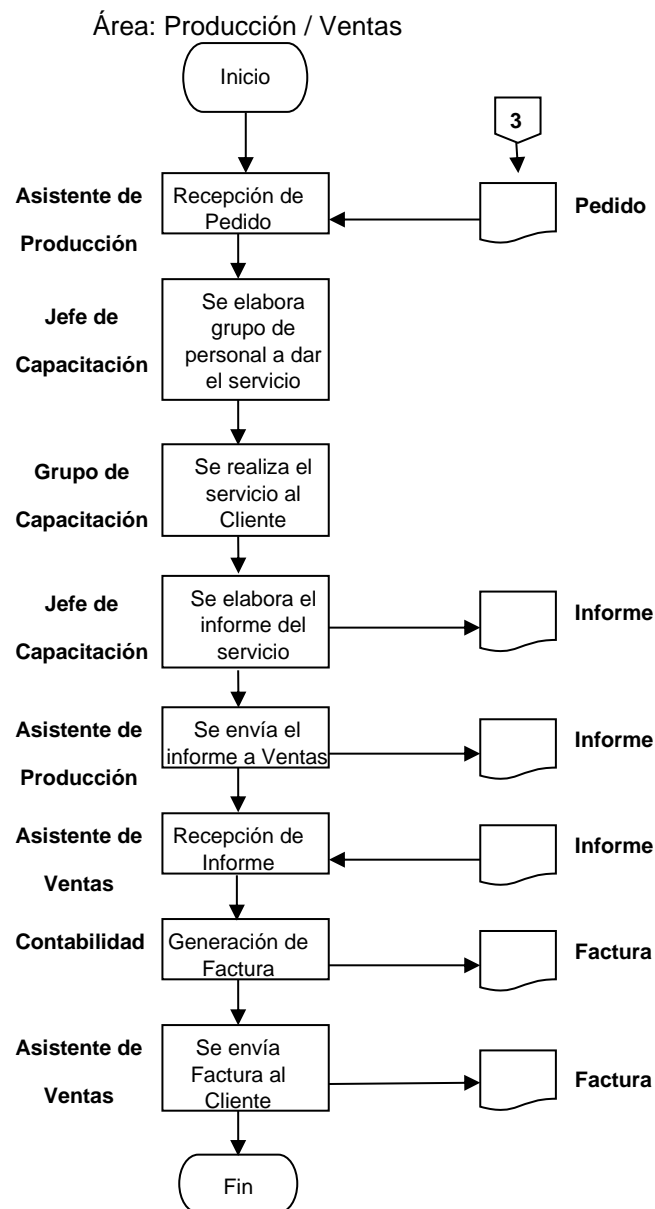


Interpretación: Dentro de las dimensiones a evaluar está la de atención al cliente, se decidió crear el proceso a la solicitud del cliente del pedido de cotizaciones, se enviaran las cotizaciones que el cliente solicite de lo que necesita con la finalidad de crear una orden pre aprobada , hacer la orden de compra , y realizar el pedido solicitado.

Figura 23

Diagrama de Flujo del Proceso de Entrega de Pedido al Cliente

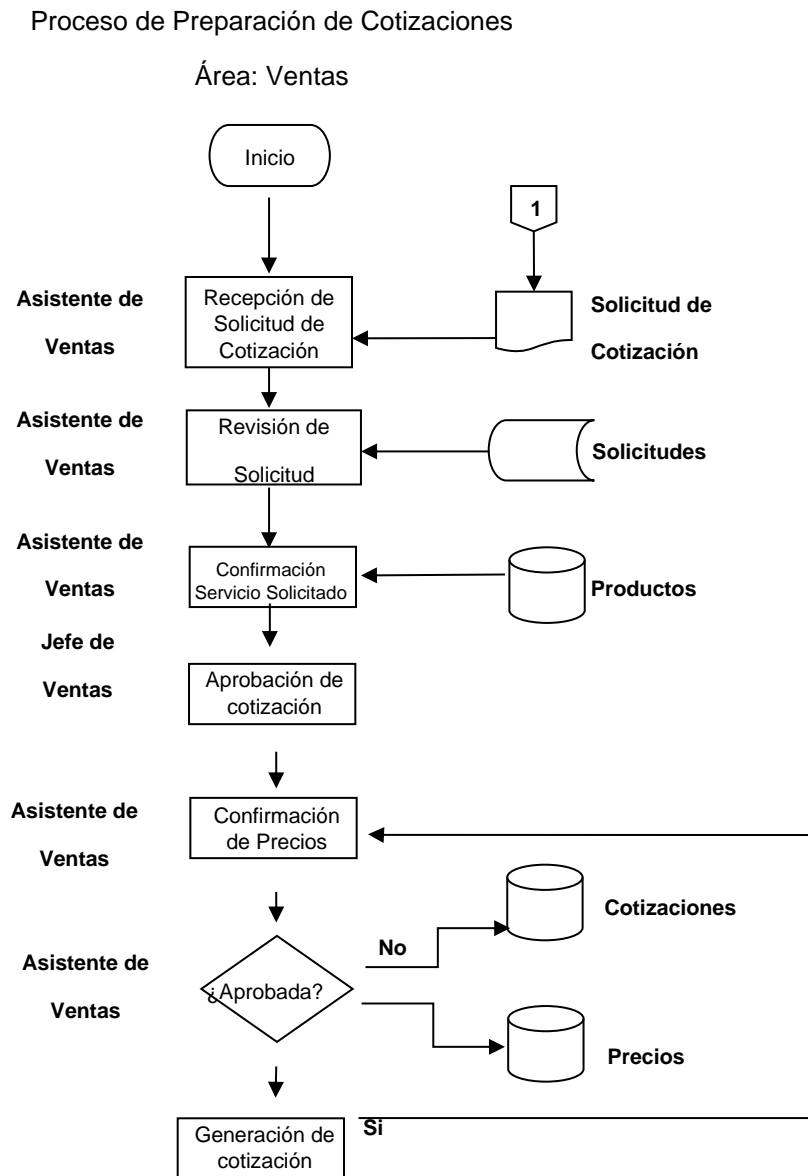
Proceso de Entrega de Pedido al Cliente



Interpretación: Dentro de las dimensiones a evaluar está la de atención al cliente, se decidió crear el proceso de entrega al cliente, donde también especificamos que personal es el encargado para cada paso a realizar están desde los asistentes, contabilidad y ventas. Estos tendrán que aportar la ayuda operativa para la emisión de pedidos, informes y facturas

Figura 24

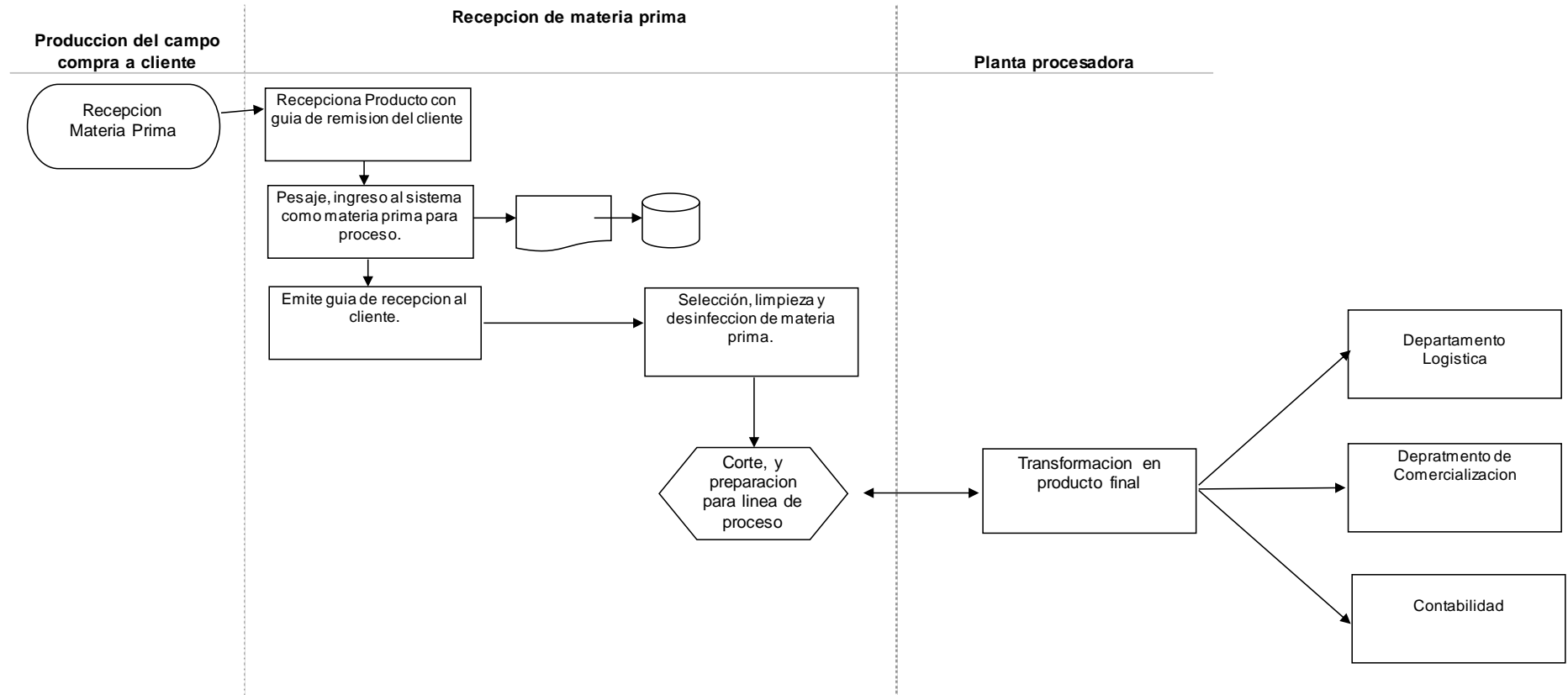
Diagrama de Flujo del Proceso de Preparación de Cotizaciones



Interpretación: Dentro de las dimensiones a evaluar está el área de ventas, se decidió crear el flujo para el pedido de preparación de cotización, donde también especificamos que personal es el encargado para cada paso a realizar están desde los asistentes, contabilidad y ventas. Estos tendrán que aportar la ayuda operativa para la emisión de la solicitud para la preparación de cotización, confirmar precios, y generar cotización final.

Figura 25

Diagrama de Flujo de Materia Prima

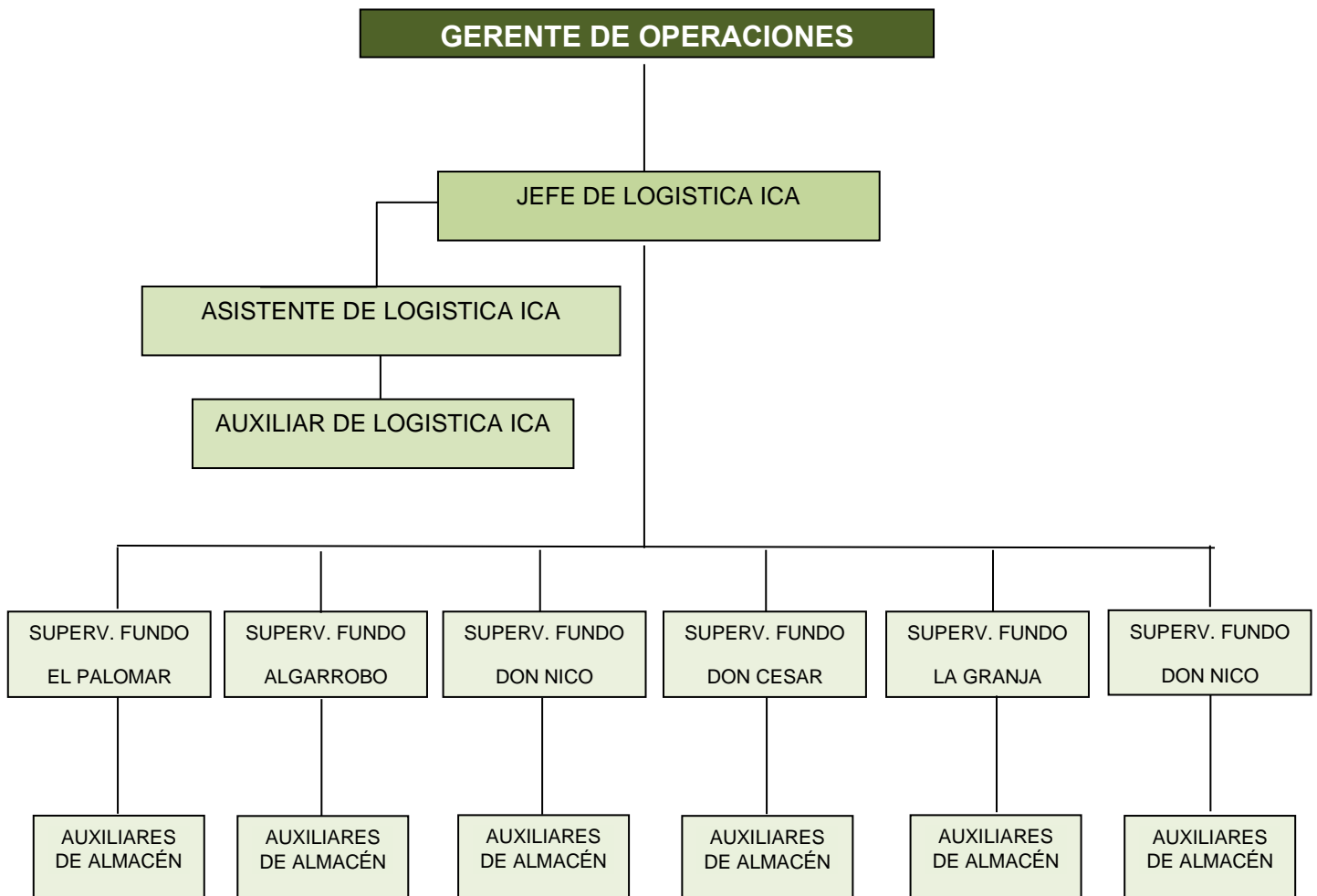


Fuente: Elaboración propia, 2020.

Asimismo, se implementó en el área de operaciones el organigrama interno (Figura 26) conformado por 25 personas que incluye a logística y almacenes, según detalle: un (1) gerente de operaciones, un (1) sub – gerente de Logística, un (1) jefes de logística, un (1) asistente de logísticas (compradores), un (1) auxiliar logístico, seis (6) supervisores de fundos, seis (6) auxiliares de almacén y ocho (8) obreros de almacén.

Figura 26

Organigrama Interno del Area de Operaciones



Fuente: Elaboración propia, 2020.

Para los distintos puestos del área de logística se implementaron los manuales de puestos y funciones, como las especificaciones para el puesto de Gerente de operaciones (Tabla 34), jefe de logística (Tabla 35).

Tabla 34

Manual de Puesto de Gerente de Operaciones de Planta de Empaques en la ciudad de Ica:

Remuneración Bruta Mensual:	S/. 14,250.00 (Catorce Mil Doscientos cincuenta con 00/100 Nuevos Soles)
Régimen Laboral, Duración:	Régimen Agrario como empleado de confianza. Indeterminado, iniciando el 15 de octubre del 2020
Beneficio de Ley:	Todos los beneficios de ley del régimen general (12 sueldos al año más gratificaciones por fiestas patrias y navidad, CTS)
Beneficios adicionales:	Pago por uso de Vehículo Personal (USD 400 dólares mensuales) Pago de mantenimiento preventivo regular vehicular (5 Montos al año) Seguro Médico Familiar Particular Pasajes Aéreos individuales una vez al año Lima - Santiago - Lima Bonificaciones por Metas establecidas cumplidas
Objetivo del Puesto:	Desarrollar la gestión Operativa de la Planta de empaques de la empresa en la ciudad de Ica. Reportar a Gerencia General
Áreas a su Cargo:	Producción / Dpto. de Calidad / Logística / Mantenimiento.
Jefes Superiores:	Gerente General
Funciones del Cargo:	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar el plan anual y mensual de exportación y el presupuesto general del área. • Dirigir la elaboración del Plan de Costo Operacional y de Inversión para su aprobación de la Gerencia General. • Es responsable de la elaboración anual del OPEX y CAPEX de las operaciones, en concordancia del planeamiento propuesto y aprobado por la Gerencia y Directorio. • Disponer la evaluación de exploraciones y proyectos para asegurar la sostenibilidad de las operaciones y la empresa. • Aprobar el plan mensual de operaciones elaborado por la Jefatura de Exportación. • Planear, organizar, coordinar y controlar la realización de los trabajos y cumplimiento de objetivos de las jefaturas a su cargo.

- Mejorar los sistemas, procesos y mejores prácticas de gestión operativa
- Coordinar con la Gerencia General los diferentes aspectos funcionales de administración y operación encomendadas.
- Analizar y evaluar periódicamente el grado de cumplimiento de los objetivos de cada subproceso que conforma el proceso de producción (Gerencia, exportación y Plantas operativas).
- Establecer medidas administrativas de carácter no permanente que considere necesarias para cumplir eficientemente con las operaciones diarias de producción.
- Coordinar e inspeccionar diariamente con las Jefaturas del área Operaciones, sobre la ejecución y/o avance de las labores de exportación y Servicios Agricultura, así como la disponibilidad de recursos humanos, equipos y maquinarias.
- Coordinar con las jefaturas del área de operaciones a fin de asegurar la disponibilidad de los Servicios Auxiliares y de Producción, necesarios para las tareas de extracción y explotación de paltas y uvas.
- Controlar la ejecución el presupuesto de acuerdo con el plan aprobado por la Gerencia y Directorio.
- Controlar y realizar ajustes sobre el cumplimiento de las metas de Costos directos e indirectos afines a la producción, con su personal y en coordinación con el Contador General.
- Aprobar los informes mensuales de gestión de las jefaturas pertenecientes a la Gerencia de Operaciones e integrarlos al informe mensual de gestión de la gerencia a directorio y gerencia general, el cual debe contener información mínima de: - Gestión de cumplimiento de políticas, normas y procesos. - Evaluación de proyectos y operaciones en marcha. - Estrategias de sostenibilidad en base al plan de operaciones. - Evaluación desarrollo del proceso productivo de riesgos del proyecto. - Desempeño de gestión de riesgos, bienestar y seguridad, compromisos y desarrollo. - Desarrollo de gestión social y ambiental. - Resultado de operaciones del mes. - Evaluación de los Presupuestos dentro de las metas fijadas. - Análisis los indicadores operativos (productividad, eficiencia, performance, operatividad, etc.). - Control de los costos operación respecto a los presupuestos. - Resultados financieros y su impacto en plan y presupuesto anual.
- Realizar todas las funciones inherentes a su puesto o encargo que le asigne la Gerencia y el Directorio, así como cumplir y hacer cumplir las Políticas, Normas, Directivas, Resoluciones, Procedimientos y Reglamentos Internos y Externos de Trabajo, de Control Interno, Código de Buen Gobierno Corporativo, Sistema de Gestión de Calidad, Seguridad y Salud en el Trabajo (LEY DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO, SU REGLAMENTO - RSST) y el Reglamento de

	Seguridad y Medio Ambiente en forma cotidiana y bajo responsabilidad.
Requisitos:	<ul style="list-style-type: none"> • Ingeniero Agroindustrial titulado, colegiado y habilitado. • Maestría o postgrado en gerencia de operaciones y proyectos mineros. • Experiencia mínima de 5 años en mina convencional. • AutoCAD, MS Project, S10. • Disponibilidad para viajar y estar bajo régimen 20x10.

Fuente: Elaboración propia, 2020.

Tabla 35

Manual de puesto de jefe de Logística en Ica.

Remuneración Bruta Mensual:	S/. 7,000.00 (Siete mil con 00/100 Nuevos Soles)
Régimen Laboral, Duración:	Régimen Agrario como empleado de confianza.
	Indeterminado, iniciando el 01 de noviembre del 2020
Beneficio de Ley:	Todos los beneficios de ley del régimen general (12 sueldos al año más gratificaciones por fiestas patrias y navidad, CTS)
Beneficios adicionales:	Gastos de movilidad Lima Ica Seguro Médico Personal, Plan Básico
Objetivo del Puesto:	Desarrollar la gestión logística de la Planta de empaques de la empresa en la ciudad de Ica. Reportar al Sub-Gerente de Operaciones.
Áreas a su Cargo:	Logística /Almacén
Jefes Superiores:	Sub-Gerente de logística / Asistente de logística
Funciones:	<ul style="list-style-type: none"> • Planear, organizar, supervisar y evaluar las actividades del personal a cargo. • Generar y remitir los reportes y/o documentos a las instancias correspondientes manteniendo informada a la Gerencia. • Establecer los requerimientos mínimos de la documentación con la cual deben ingresar los bienes a los almacenes de los fundos, así como los estándares de calidad establecidos. • Participar con diferentes áreas en la elaboración y ajustes de procedimientos para la mejora continua en el servicio y la calidad de atención a nuestros clientes internos.

	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinar el mantenimiento de los equipos e infraestructura de trabajo y el aprovisionamiento de los materiales requeridos. • Coordinar con las asistentes de logística (compradores), que la mercadería adquirida coincida de acuerdo con el requerimiento solicitado. • Planear y supervisar la rotación de mercadería del almacén y contar con los productos necesarios. • Supervisar la actualización del inventario de los productos de almacén de mantenimiento (entradas-salidas) en el sistema. • Otras funciones que le asigne la Gerencia Administrativa.
Requisitos:	<ul style="list-style-type: none"> • Profesional en las carreras de administración, ingeniería industrial o carreras afines. • Experiencia previa de 3 años demostraba en rol de gestión de logística. • Experiencia en el sector exportación de alimentos (deseable) • Manejo de office a nivel intermedio - avanzado. • Conocimiento sólido de sistemas y software de gestión en logística. • Conocimiento de administración por centro de costos. • Habilidad para liderar y trabajar en equipo. • Capacidad para tomar decisiones estratégicas basadas en datos y análisis. • Excelentes habilidades de comunicación y resolución de problemas. • Orientación a resultados y enfoque en la satisfacción del cliente.

Fuente: Elaboración propia, 2020.

Finalmente, implementamos el puesto de Asistente Logístico (Tabla 36), del auxiliar logístico (Tabla 37), supervisor de fondos (Tabla 38) y del auxiliar de almacén (Tabla 39) , según el organigrama presentado.

Tabla 36

Manual del puesto Asistente de Logística

Remuneración Bruta Mensual:	S/.4,000.00 (Dos Mil Quinientos con 00/100 Nuevos Soles)
Régimen Laboral, Duración:	Régimen General
	Un año de vigencia, iniciando el 05 de noviembre del 2020 con tres meses de desempeño.
Beneficio de Ley:	Todos los beneficios de ley del régimen general (12 sueldos al año más gratificaciones por fiestas patrias y navidad, CTS)
Beneficios adicionales:	Movilidad hacia y desde la planta de empaques en Ica Gastos de Representación por Gestión.
Objetivo del Puesto:	Análisis, desarrollo y mejora continua del funcionamiento del área logístico.
Áreas a su Cargo:	Auxiliar de almacén /supervisor de almacenes
Jefes Superiores:	Gerente de logístico / jefe de logístico
Funciones:	<ul style="list-style-type: none"> - Gestión documentaria del personal: crear huella en el marcador digital, renovación de contratos, emisión de nuevos contratos, cargar documentos en plataforma digital, emisión de memorándum, emisión de cartas, entre otros relacionados. - Realizar las altas y bajas del T-Registro; así como en los seguros (200 trabajadores/ aprox. vida ley, EPS, SCTR). - Ingresar datos del personal a sistema para el cálculo de planillas (Horario de los trabajadores, faltas, tardanzas, vacaciones, descansos médicos, descuentos, préstamos, entre otros relacionados. - Realizar el cálculo de la planilla mensual y demás beneficios sociales, así como materializar su pago en el tele crédito, previo VB de jefe de RRHH, contador general, gerencia general y gerente de finanzas. - Elaborar Liquidaciones de beneficios sociales y hacer los cálculos de beneficios sociales (vacaciones, gratificación, CTS), utilidades - Declarar y pagar los impuestos de planilla (PLAME, 5ta, Essalud) y de la AFP. - Realizar el cronograma de descanso vacacional del personal y gestionar los requerimientos de auditorías e inspecciones de los procesos de nóminas y contratos, desde revisar diariamente las casillas de requerimientos de SUNAFIL.
Requisitos:	<ul style="list-style-type: none"> - Egresado, Bachiller o Licenciado/a de Contabilidad, Administración de Empresas y/o carreras afines. - Experiencia mínima de dos años como Asistente o Analista de contratos y nóminas.

	<ul style="list-style-type: none"> - Contar con certificados de trabajo como Asistente o Analista de contratos y nóminas. - Disponibilidad para laborar 100% presencial en Ica.
--	---

Fuente: Elaboración propia, 2020.

Tabla 37

Manual del puesto Auxiliar de Logística

Remuneración Bruta Mensual:	S/.3,000.00 (Dos Mil Quinientos con 00/100 Nuevos Soles)
Régimen Laboral, Duración:	Régimen General
	Un año de vigencia, iniciando el 05 de noviembre del 2020 con tres meses de desempeño.
Beneficio de Ley:	Todos los beneficios de ley del régimen general (12 sueldos al año más gratificaciones por fiestas patrias y navidad, CTS)
Beneficios adicionales:	Movilidad hacia y desde la planta de empaques en Ica Gastos de Representación por Gestión.
Objetivo del Puesto:	Análisis, desarrollo y mejora continua del funcionamiento del área logístico.
Áreas a su Cargo:	Auxiliar de almacén /supervisor de almacenes
Jefes Superiores:	Asistente logístico / jefe de logístico.
Funciones:	<ul style="list-style-type: none"> - Verificar el cumplimiento las BPM dentro de la empresa. - Revisar las mermas generadas en diferentes etapas del almacenamiento y distribución. - Controlar el cumplimiento de los procedimientos, instructivos, llenado de los cuadros de control contenidos en los manuales "Buenas prácticas de manipulación" y el "Programa de higiene, saneamiento y control de plagas". - Asistir en la implementación de metodologías, procedimientos, instructivos y estándares de trabajo. - Ayudar a mantener actualizada la documentación de los productos. - Apoyar con la elaboración de instructivo, cartillas, procedimientos. - Apoyo en la revisión de los productos al ingreso y durante su tiempo de almacenamiento. - Mantener el lugar de trabajo limpio y ordenado. - Cumplir las normas de seguridad de levantamiento de cargas y manejo de estibadores.

	- Asistir a la jefatura de calidad en las funciones que se requieren para el cumplimiento de los objetivos del área
Requisitos:	<ul style="list-style-type: none"> - Estudios técnicos o universitarios en industrias alimentarias, agroindustrial o carreras afines. - Conocimiento básico de Excel, Word, otros. - Con conocimientos en BPM, higiene y saneamiento, rotación de productos, normativa relacionada a alimentos.

Fuente: Elaboración propia, 2020.

Tabla 38

Manual del puesto Supervisor de Fondos

Remuneración Bruta Mensual:	S/.5,000.00 (Dos Mil Quinientos con 00/100 Nuevos Soles)
Régimen Laboral, Duración:	Régimen General
	Un año de vigencia, iniciando el 05 de noviembre del 2020 con tres meses de desempeño.
Beneficio de Ley:	Todos los beneficios de ley del régimen general (12 sueldos al año más gratificaciones por fiestas patrias y navidad, CTS)
Beneficios adicionales:	<p>Movilidad hacia y desde la planta de empaques en Ica</p> <p>Gastos de Representación por Gestión.</p>
Objetivo del Puesto:	Análisis, desarrollo y mejora continua del funcionamiento del área logístico.
Áreas a su Cargo:	Auxiliar de almacén /supervisor de almacenes
Jefes Superiores:	Gerente de logístico / jefe de logístico /Auxiliar de logístico.
Funciones:	<ul style="list-style-type: none"> -Orientar, dirigir y supervisar las labores del personal (Supervisores de labor, asistentes y operarios agrícolas). - Elaborar, revisar y presentar los reportes de las tareas o actividades efectuadas. -Supervisar y monitorear la correcta aplicación de productos para la protección y nutrición del cultivo. -Comunicar al área de Sanidad, Control de Calidad, Control Biológico, Riego y nutrición u otras áreas sobre la presencia de problemas asociados sus áreas. -Informar de manera oportuna al área Control biológico sobre las plagas, enfermedades y el comportamiento fenológico del cultivo.

	<p>-Supervisar el cumplimiento de las medidas de prevención de riesgos laborales.</p> <p>-Exigir el cumplimiento de las normas de FDA, SUNAFIL y GLOBALGAP.</p> <p>-Replicar al personal a cargo, los avisos, medidas o políticas dadas por las diferentes áreas.</p>
Requisitos:	<p>-Universitario de las carreras de Ingeniería Agrónoma Agrícola o afines.: Conocimientos en Riego y Nutrición, Sanidad, Control Biológico y Calidad.</p> <p>-Cursos de global Agro - Foda - SUNAFIL.</p> <p>-03 años de experiencia en el puesto.</p>

Fuente: Elaboración propia, 2020.

Tabla 39

Manual de auxiliares de Almacén

Remuneración Bruta Mensual:	S/.2,500.00 (Dos Mil Quinientos con 00/100 Nuevos Soles)
Régimen Laboral, Duración:	Régimen General
	Un año de vigencia, iniciando el 05 de noviembre del 2020 con tres meses de desempeño.
Beneficio de Ley:	Todos los beneficios de ley del régimen general (12 sueldos al año más gratificaciones por fiestas patrias y navidad, CTS)
Beneficios adicionales:	Movilidad hacia y desde la planta de empaques en Ica
	Gastos de Representación por Gestión.
Objetivo del Puesto:	Análisis, desarrollo y mejora continua del funcionamiento del área logístico.
Áreas a su Cargo:	Auxiliar de almacén /supervisor de almacenes
Jefes Superiores:	Gerente de logístico / jefe de logístico / Supervisor de fundo
Funciones:	-Verificar y recibir los productos y mercancías que llegan al almacén.
	-Etiquetar adecuadamente los productos para facilitar la identificación y la gestión del inventario.
	- Preparar pedidos seleccionando los productos requeridos según las órdenes.
	-Informar sobre discrepancias entre el inventario físico y los registros del sistema.
	-Cumplir con los procedimientos de seguridad establecidos en el almacén.
Requisitos:	-Experiencia mínima de 1 año como Auxiliar de Almacén con experiencia en almacén de alimentos.

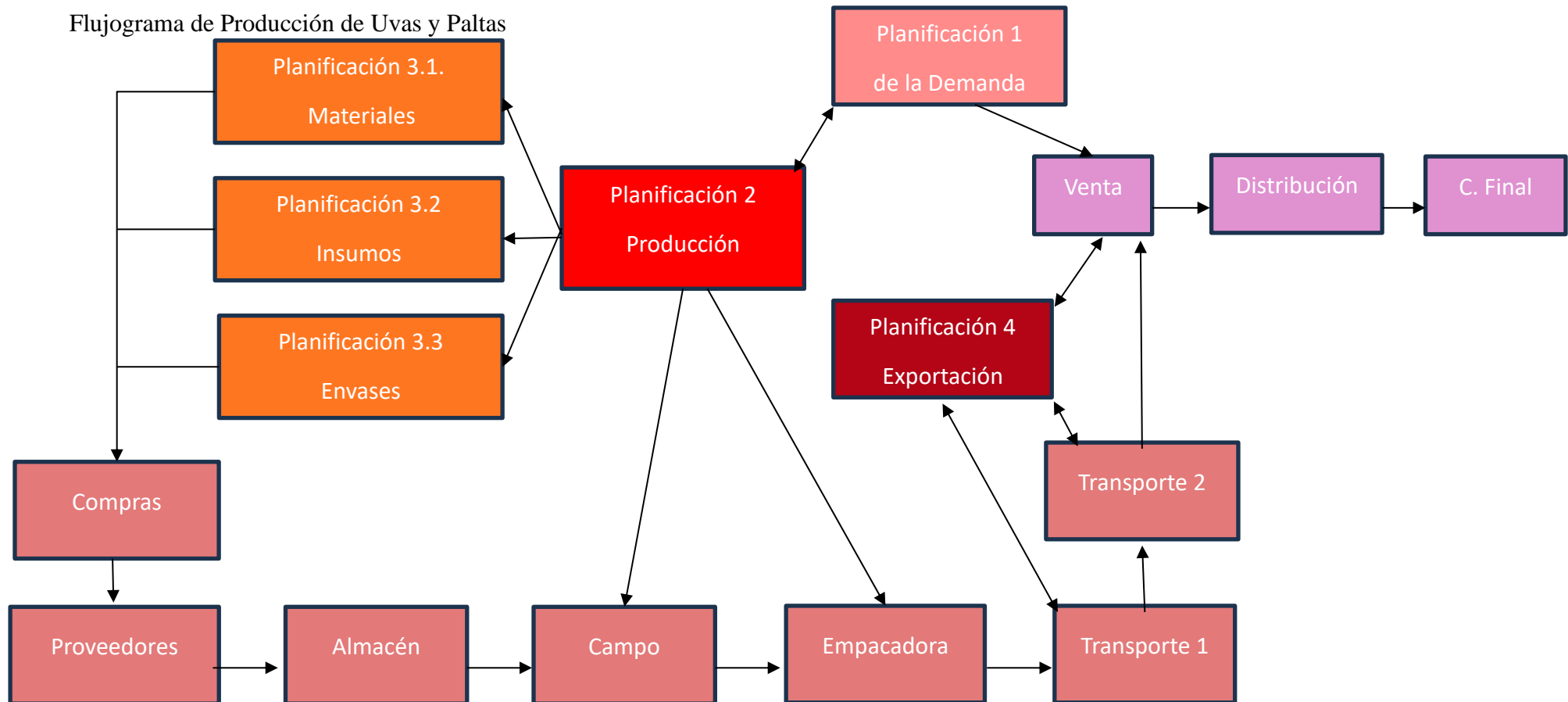
	<ul style="list-style-type: none">- Manejo de trabajo bajo presión.- Disponibilidad para laboral de lunes a domingo con un día de descanso rotativo en el transcurso de la semana.
--	---

Fuente: Elaboración propia, 2020.

Para los fundos también se presentó un flujograma de como llevara la planificación de producción de uvas y paltas, detallando entradas y salidas de información y material a lo largo de la cadena de suministro. Este modelo es similar entre las demás exportadoras; la ventaja es que la organización cuenta con más de un fundo propio y con innovación tecnológica constante.

Figura 27

Flujograma de Producción de Uvas y Paltas



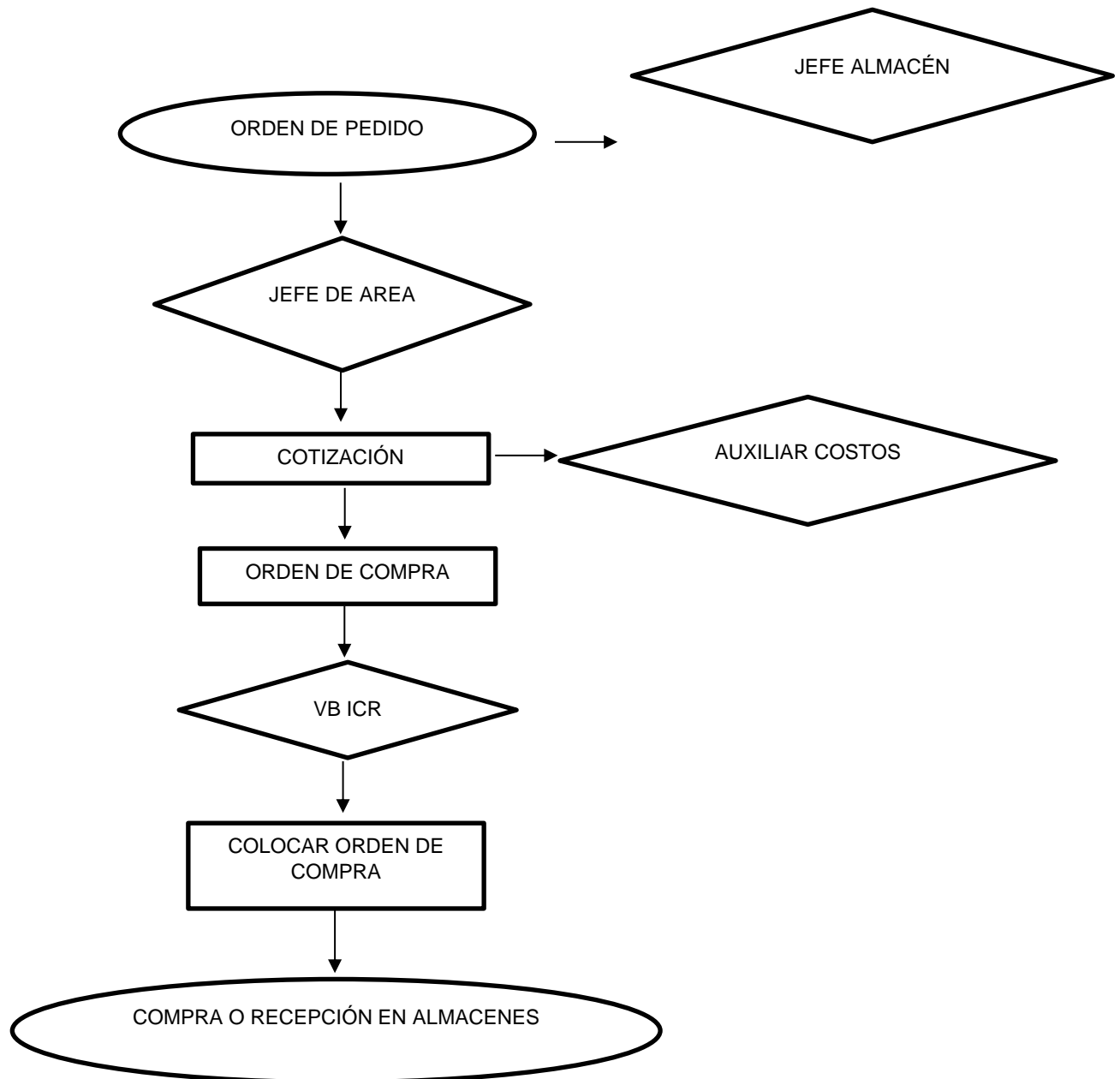
Fuente: Elaboración propia, 2020.

Interpretación: Este Flujograma explica cuál es el proceso que materiales, insumos envases, producción , exportación y lo que engloba externamente según procesos que son los de compra, proveedores, almacén, campo, empaquetadora, transporte , venta, distribución y producto final.

Asimismo, se implantaron los procesos del producto en la planta para la exportación como el diagrama de procesos en almacenes (Figura 28)

Figura 28

Diagrama de Procesos en Almacenes

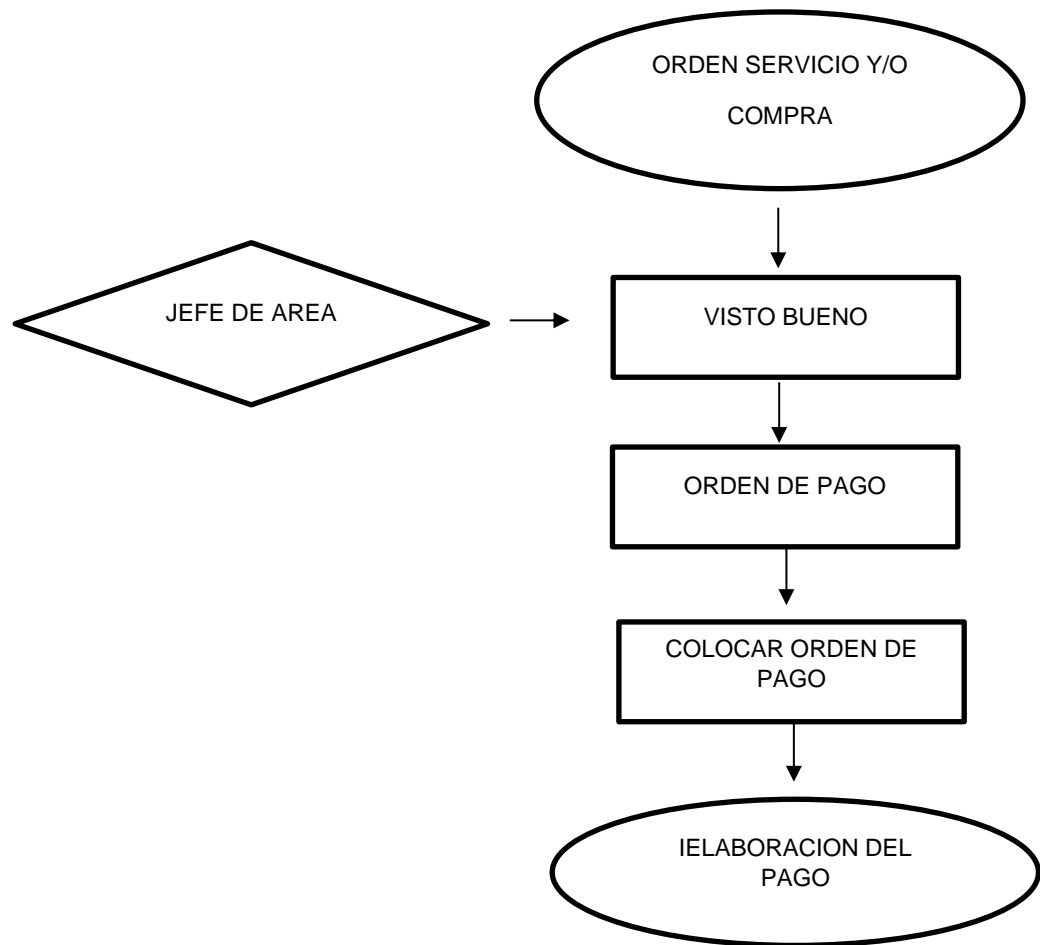


Fuente: Elaboración propia, 2020.

Interpretación Se elaboraron el Diagrama de Procesos en almacenes, para poder brindar un mejor orden donde se solicitarán VB de jefe de almacén, costos por cotización de compras, el pedido de la orden de compra para qué llegue a la recepción del almacén.

Figura 29

Diagrama de Procesos por Orden de Pedido

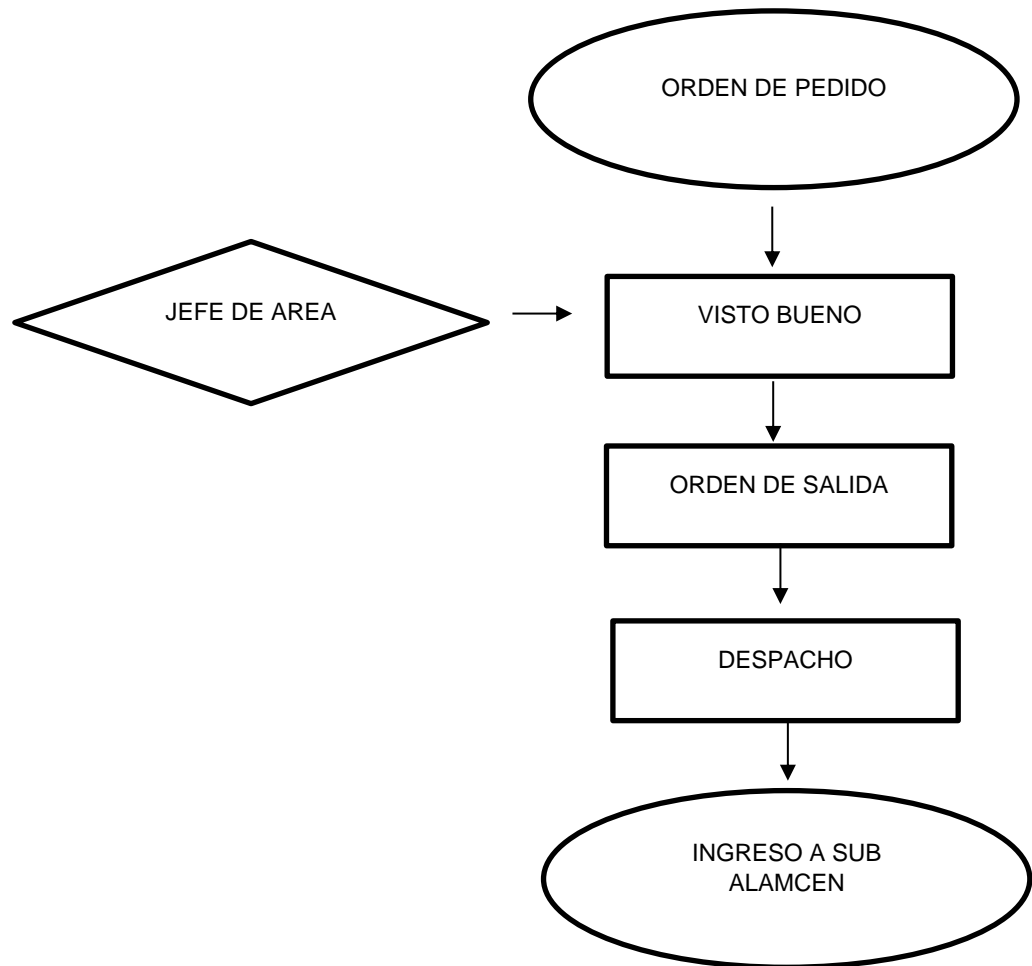


Fuente: Elaboración propia, 2020.

Interpretación Se implementó el Diagrama de Procesos por orden de pedido, donde participa el jefe de área el cual será el que nos brinde el VB , orden de pago y elaboración y consolidación del pago.

Figura 30

Diagrama de Procesos por Movimientos Internos



Fuente: Elaboración propia, 2020.

Interpretación Se implementó el Diagrama de procesos por movimientos internos, esto es porque existen almacenes primarios, secundarios y terciarios. El alimento pueda que tenga más tiempo para madurar y se tiene que hacer cambios de almacén, esto se gestiona a través de este diagrama, con el orden de pedido, el VB del Jefe de área, la orden de salida y el despacho, para que ingrese a otro almacén.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS

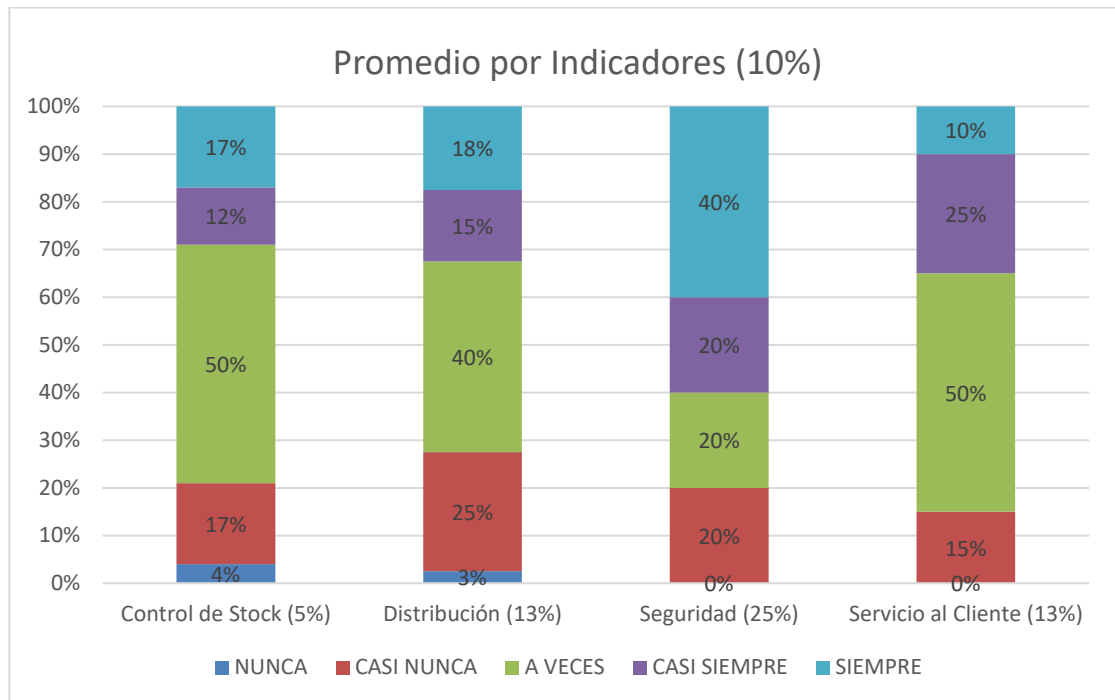
Los resultados de este estudio estuvieron limitados por el hecho de querer llegar a los colaboradores de la empresa Exportadora Safco Perú S.A. por la coyuntura vivida en el COVID – 19 ya que al momento de aplicar el cuestionario a los trabajadores internos hubo demora de la entrega en las respuestas del cuestionario realizadas de forma virtual, esta demora en las respuestas fue de 10 a 15 días. Asimismo, se demostraron limitaciones adicionales: (a) solo 10 colaboradores fueron expuestos a prueba, (b) dificultad para la aprobación del cuestionario a través de docentes indicados para tesis. Como segunda limitación, por temas de sistemas se obtuvieron 2 días de demora para la descarga del programa Estadístico.

Como resultado final brindado por la encuesta, se pudo concretar lo solicitado para el estudio de muestra, que fueron a 20 colaboradores de la empresa en mención, la cual nos demandó 20 días la recopilación de dichas respuestas, importante resultado para hallar la confiabilidad e instrumentos elaborados y utilizados desde el IBM Estadístico

Como resultados de hallazgos comparativos, según la tesis en comparativa (INFANTE, 2014, págs. 95 - 124). Podemos indicar que, para obtener buenos resultados en los almacenes de forma general, como el obtener mayor demanda de productos, artículos de calidad y que se encuentren en forma física dentro de los ítems y artículos, se deberá llevar un mejor alcance en la operativa dentro de la empresa.

Figura 31

Resumen General Por Dimensiones



Fuente: Elaboración Propia (2024)

Interpretación: En la figura 31 podemos apreciar que el 40% de los encuestados califican como que siempre se aplica la seguridad en los almacenes de la empresa Exportadora Safco Perú S.A., como también hay un 50% de los encuestados que indica que solo “A veces” se aplica el control de stock y el servicio al cliente. Asimismo, existe un 4% de los encuestados que indican que “nunca” hay control de stock y distribución.

Asimismo, es importante detallar los artículos que tenemos, llevar un orden adecuado, dar abasto en los almacenes, tener lo suficiente para poder atender los pedidos requeridos, llevar un orden sistemático, entre otras funciones que se tendrían que implementar en la operativa.

Hemos realizado una comparativa con la tesis en mención por la distribución que es la segunda dimensión de nuestro estudio, la cual nos indican que dentro de los artículos que guarda el almacén a cambio siempre debería de existir algún documento que avale dicha acción, como lo son las ordenes de salida, notas o guías de entrega. Operativa que se cumple en Exportadora Safco Perú S.A. según estudio, pero de forma mediana, quiere decir según encuesta en resultado con un “A veces”.

Según la tesis de Infante, no indican que se debe tener en cuenta las normas pactadas y procedimientos que faciliten la salida de artículos, en nuestra investigación y comparando con la tesis expuesta, CASI NUNCA se aplica dentro de la empresa EXPORTADORA PERU S.A.C. dicha actividad. Comparando con la tesis de Infante, nos ayuda a tener diseños buenos para aplicarlos a la práctica diaria de órdenes de salida, así como también dar la idea de obtener un catálogo de firmas para la autorización de la salida de los artículos, ello acortaría los tiempos de entrega de artículos para la operativa en campo.

De acuerdo con el proceso de la entrega de salida de productos, lo debe realizar siempre el almacén hasta llevar al container en el caso de EXPORTADORA PERU S.A.C., recordemos que los productos finales a considerar en nuestra investigación son: cajas de uvas y paltas para exportación.

La tesis de Infante nos indica que todo elemento debe existir siempre una nota de salida y debe estar firmada por las personas que retiran el producto (jefe de almacén), cualquier salida del almacén sin ningún documento es simplemente un robo.

Según la tesis de Infante a comparar nos enseña que todo proceso de despacho debe cumplirse de la siguiente manera:

- Verificar que el usuario este autorizado por el área correspondiente
- Revisar los sistemas que exista los artículos a solicitar.
- Verificar los artículos que se encuentran con monto mínimo dentro del almacén, con el fin de informar y hacer la compra respectiva.

Al respecto del control en la distribución de inventarios en la tesis de Infante aplican la técnica ABC, la cual ayuda a la distribución a base de importancia, así mismo se deben realizar inventarios de forma semestral y manejo del sistema de stock, esta última mención para mantener la seguridad de las cantidades del material o ítems en altos consumos.

Asimismo ayudar a obtener un almacén ordenado y codificado, en comparación con EXPORTADORA PERU S.A.C. pues si tiene los ítems de forma ordenada en lo posible, según encuesta muestra que "CASI SIEMPRE" se maneja de dicha forma, a esa operativa habría que sumarle que los encargados de almacenes deben tener sus archivos ordenados y actualizados de toda la documentación que origine de movimientos de material (entradas y salidas), pues Exportadora Safco solo "A veces" cuentan o aplican dicha operativa, y esto es porque la empresa en mención no cuenta con un sistema que engranje las operativas de requerimientos, entradas y salidas de los artículos del almacén, todo es de forma manual.

De Igual manera, según encuesta indican que "A VECES" se realizan los inventarios de forma mensual. Y llevándolo a la realidad según nuestras observaciones, pues la empresa suele tener problemas con ello, ya que aplazan muchas veces dichos inventarios primarios y secundarios o los postergan en cada 2 meses.

Los registros de estos inventarios se realizan de forma manual, por ello la demora y el registro es de la misma manera.

Finalmente, y sobre el Layout del almacén (la encuesta), la tesis en comparativa nos da la idea que se requiere tener al personal administrativo cerca del almacén, así

como también los servicios higiénicos para el personal, continuado con las salas de reuniones y la sala de espera.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La investigación de nuestro trabajo tiene como prioridad reconocer las actividades que faltan realizar dentro del almacén, así como también encontrar y plantear a la empresa EXPORTADORA PERU S.A.C. es por ello por lo que se recomienda limpiar procesos, implementar nuevas herramientas que nos ayuden a forjar dicha área, con la finalidad de que los procesos sean más acorde y fluidos, según la operativa de entrega de los alimentos de cara a la exportación.

Según lo evaluado en la prueba de Likert, podemos decir que en la primera dimensión del control de stock (Figura 32) donde se cuestiona la realización de inventarios físicos diarios y mensuales, se da como resultados que son realizados “A veces” (50-50%), Infante nos indica que el aplicar el ABC de almacén y logística es de suma importancia, esto se lleva a cabo para obtener un orden, saber las cantidad y ítems con lo cual contamos, así como también la realización de inventarios generales importantes para llevar una mejor contabilidad de los objetos dentro de almacén, y así no existan pérdidas en productos que puedan vencer o caducar. (INFANTE, 2014, pág. 100)

Asimismo, realizar inventarios nos aporta a enterarnos en números sobre la rotación de ítems, y que la empresa no caiga en pérdidas de merma o caducidad de equipos, sumamos a que existan nuevos elementos dentro de almacén requeridos por la operativa

Tabla 40

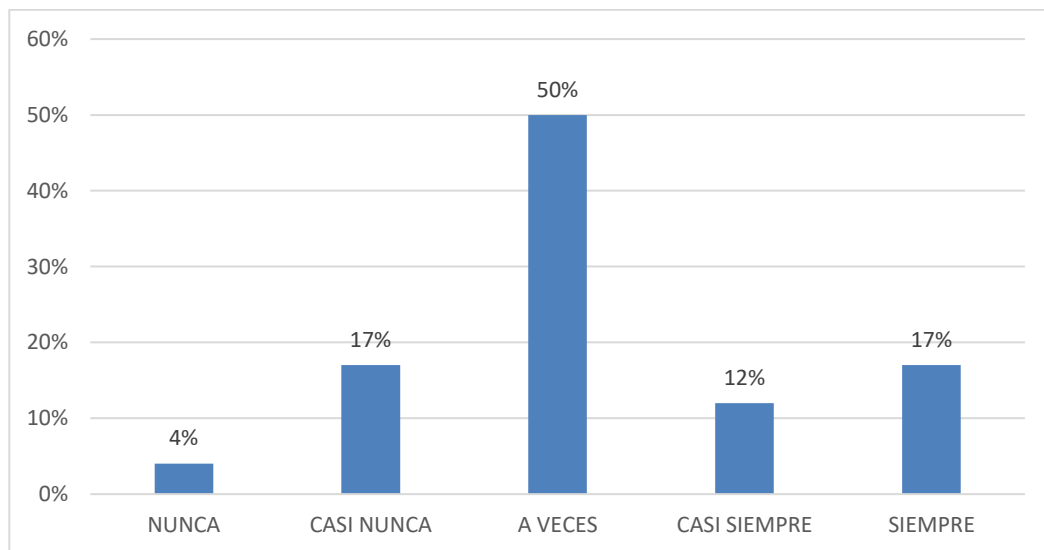
Resumen de la Primera Dimensión: Control de Stock

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
NUNCA	4	4%
CASI NUNCA	17	17%
A VECES	50	50%
CASI SIEMPRE	12	12%
SIEMPRE	17	17%
TOTAL	100	100%
PROMEDIO	20	5%

Fuente: Elaboración Propia (2024)

Figura 32

Primera Dimensión: Control de Stock



Fuente: Elaboración Propia (2024)

Al respecto de nuestra segunda dimensión de distribución, el resultado de la encuesta nos muestra que “A veces” (16-40%) se utilizan guías de entrega/Salida de forma virtual, cabe resaltar que la empresa EXPORTADORA PERU S.A.C. no cuenta con programas especializados en almacén, si usan guías, pero son manuales esto hace que el trabajo se alargue en tiempo y no sea eficaz. Crea también confusiones o retardos en cuanto a búsqueda

de guías, así como también genera malentendidos al respecto de equipos seriados en liquidaciones (Algunos aparecen como perdidos, otros ni siquiera han sido reportador o presentados en el almacén), muchas veces el operativo tiene en su propiedad los equipos sin aun haber sido registrados en la base de equipos entregados.

Tabla 41

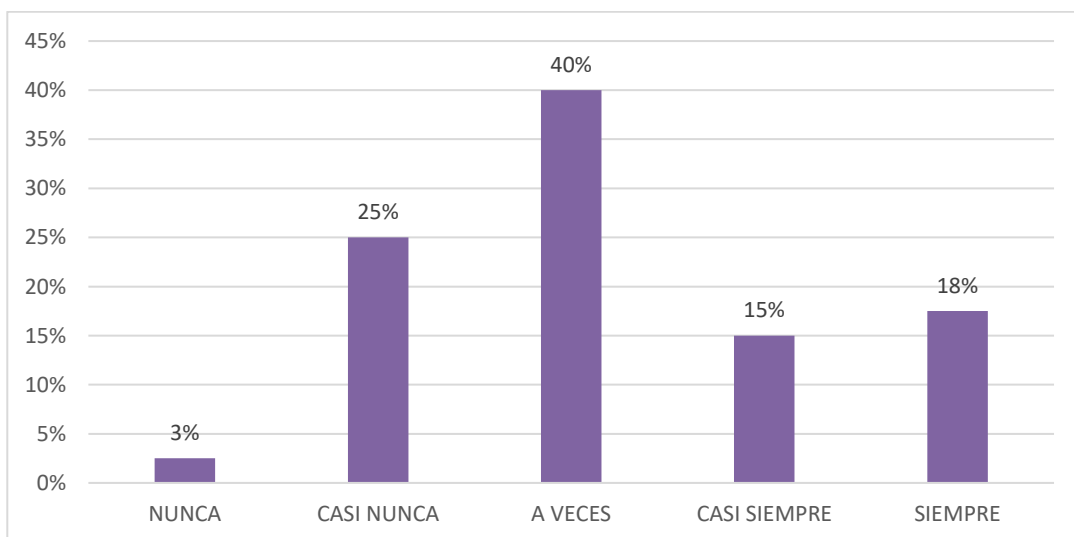
Resumen de la Segunda Dimensión: Distribución

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
NUNCA	1	3%
CASI NUNCA	10	25%
A VECES	16	40%
CASI SIEMPRE	6	15%
SIEMPRE	7	18%
TOTAL	40	100%
PROMEDIO	8	13%

Fuente: Elaboración Propia (2024)

Figura 33

Segunda Dimensión: Distribución



Fuente: Elaboración Propia (2024)

La tercera dimensión, representada por la seguridad de cara al almacén, salto a resultado que “Siempre” (8-40%) se utilizan los implementos de seguridad física en almacén, esto es sumamente importante por los conceptos de riesgos y accidentes, donde la empresa se haría responsable en tales casos pero de evitarse se podría, ya que utilizando implemento como: cascos, botas de punta de acero, arnés, chalecos, conos de seguridad y otros, se podrían evitar accidentes de gran magnitud los cuales van en contra de los colaboradores de la empresa.

Tabla 42

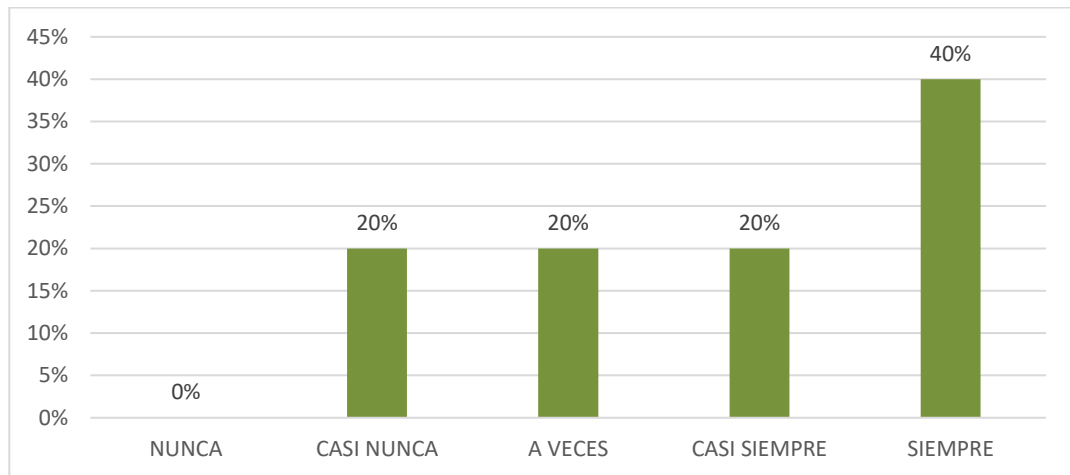
Resumen de la Tercera Dimensión: Seguridad

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
NUNCA	0	0%
CASI NUNCA	4	20%
A VECES	4	20%
CASI SIEMPRE	4	20%
SIEMPRE	8	40%
TOTAL	20	100%
PROMEDIO	4	25%

Fuente: Elaboración Propia (2024)

Figura 34

Tercera Dimensión: Seguridad



Fuente: Elaboración Propia (2024)

Como cuarta dimensión planteada, según nuestro estudio Likert nos enfocamos en el Servicio al cliente (la post venta o servicio), donde nos indica que “A veces” (20-50%) se atienden reclamos del servicio de entrega de los clientes finales (item18), es importante para la escala de atención hacia nuestro cliente final, los últimos momentos de la entrega de los alimentos, con la finalidad de ser recomendados por ellos y obtener más clientes adeptos a la marca. En la empresa EXPORTADORA PERU S.A.C. hace falta de ello, es por ello por lo que otras empresas que también brindan el mismo servicio nos ganan cartera de atención al cliente o mejores zonas. Es importante que la empresa comience a rescatar los buenos hábitos al respecto de atención, generar retrasos en citas es punto negativo a ello, la claridad en atención en ser cordiales, brindar atención personalizada, sin demoras o fallos.

Tabla 43

Resumen de la Cuarta Dimensión: Atención al cliente

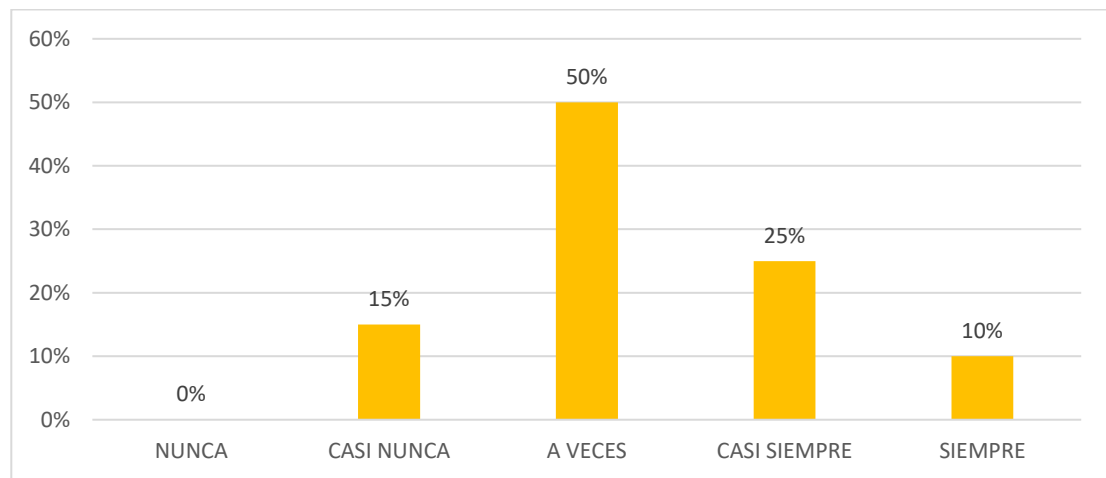
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
NUNCA	0	0%
CASI NUNCA	6	15%
A VECES	20	50%

CASI SIEMPRE	10	25%
SIEMPRE	4	10%
TOTAL	40	100%
PROMEDIO	8	13%

Fuente: Elaboración Propia (2024)

Figura 35

Cuarta Dimensión: Servicio al Cliente



Fuente: Elaboración Propia (2024)

Estos son todos las dimensiones aplicados a la empresa EXPORTADORA PERU S.A.C., en su mayoría se dio como resultados la respuesta como “casi nunca” o “a veces”, esto quiere decir que aún no se tiene bien marcadas los procedimientos para la gestión dentro del almacén, habría que implementar o reforzar el tema de funciones, así como también implementar documentación importante para la entrega/salida de equipos, los inventarios deberían de ser procesos acortados, rápidos pero certeros, así como también el tiempos de espera corto, los espacios físicos deberían de ser de acuerdo a la magnitud de elementos que existan dentro de su almacén, llevar un orden y control es importante para generar mayor provecho al negocio.

La investigación de nuestro trabajo tiene como prioridad reconocer las actividades que faltan realizar dentro del almacén, así como también encontrar y plantear a la empresa EXPORTADORA PERU S.A.C. limpiar procesos, implementar nuevas herramientas que nos ayuden a forjar dicha área, con la finalidad de que los procesos sean más acorde y fluidos, según la operativa de entrega de los alimentos de cara a la exportación.

El problema expuesto de la investigación sobre el problema en primera instancia fue sobre los incorrectos elemento o procesos de la parte de la cadena de suministros en la empresa Exportadora Safco Perú S.A.

El segundo problema planteado por el estudio fue que Exportadora Safco Perú S.A. no cuentan con funciones específicas para el área logística, así como el flujo de salidas e ingresos.

En tercer lugar, visualizamos el problema de que el almacén no cuenta con stock a tiempo real para sus gestiones operativas de manera fluida.

Finalmente contestamos a la pregunta ¿Existe influencia de la gestión administrativa en el área logística para los almacenes de la empresa Exportadora Safco Perú S.A., en la ciudad de Lima, Marzo 2020?, en la actualidad EXPORTADORA PERU S.A.C. no cuenta con la gestión administrativa acorde al mercado, eso genera que los procesos siempre sean los mismo sin la corrección del caso, se les solicitaría a los supervisores tener más apunte en ello para que puedan mejorar sus gestiones a futuro así también al empresa ganaría más cartera de cliente, lo cual generaría más ingresos a la empresa misma y de cara con el cliente de Exportadora, estar bien vistos.

REFERENCIAS

- Anaya Tejero, J. (2011). *Logística Integral, La Gestión operativa de la empresa*. Madrid: ESIC Editorial.
- Barboza, J. C. (2011). *Construyendo la Tesis Universitaria - Guía didáctica*. Lima: Nacional Mayor de San Marcos - CEPREDIM .
- Bernal, C. A. (2015). *Metodología de la investigación*. Colombia: PEARSON EDUCACIÓN.
- Broglio, J. C. (01 de Mayo de 2020). [https://docs.google.com](https://docs.google.com/forms/d/1zizVe7Famuet6TFGWqBew3J_qneWeGwHxET9qgVZCw8/edit). Obtenido de [https://docs.google.com](https://docs.google.com/forms/d/1zizVe7Famuet6TFGWqBew3J_qneWeGwHxET9qgVZCw8/edit):
- Calderon, J. F., Rodriguez, A., Menendez, A., & Briceño-Garmendia, Q. C. (2016). Análisis Integral de Logística en Perú. *Banco Mundial*, 70.
- Colmenarez, A. (2007). *Análisis del manejo del inventario de la Empresa 2B Industria y Taller C.A.* Venezuela: Biblioteca Administración y Contaduría.
- Escudero, J. (2011). *Almacenaje de productos*. Madrid: Paraninfo.
- Escudero, J. (2014). *Logística de almacenamiento*. Madrid: Paraninfo.
- IBM. (s.f.). <https://www.ibm.com/docs/es/spss-statistics/29.0.0?topic=detection-kmo-bartletts-test>. Obtenido de <https://www.ibm.com/docs/es/spss-statistics/29.0.0?topic=detection-kmo-bartletts-test>: www.ibm.com
- Iglesias, A. (01 de Febrero de 2013). *Los errores más comunes en la gestión de stocks y almacenes: cómo enfrentarlos*. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2013/02/01/errores-gestion-stocks-almacenes/>
- Linares, A. (27 de Junio de 2018). *Análisis de la gestión de inventarios de las empresas ferreteras del municipioa Pamoan en Trujillo*. Obtenido de http://tesis.ula.ve/pregrado/tde_busca/archivo.php?codArchivo=2597

Lopez, R. (2010). *Logística Comercial*. Madrid: Paraninfo.

Olmedillo, M. (2008). *SISTEMA DEL CONTROL INTERNO DE INVENTARIO EN LAS EMPRESAS DE REPUESTOS AUTOMOTRICES DEL MUNICIPIO VALERA, ESTADO TRUJILLO* .

Obtenido de <http://docplayer.es/7382328-Sistema-del-control-interno-de-inventario-en-las-empresas-de-repuestos-automotrices-delmunicipio-valera-estado-trujillo.html>

Ramírez, A. C. (2015). *Logística comercial internacional*. Barranquilla. Colombia: Universidad del Norte.

Torres, M. M. (2006). *Logística y Costos*. España: Ediciones Diaz de Santos.

ANEXOS

Tabla 4

Validez del Instrumento

Análisis de validez del instrumento tipo Likert para la variable independiente

Prueba de KMO y Bartlett		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,758
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	33,241
	gl	6
	Sig.	,000

Fuente: Elaboración Propia (2020)

Interpretación: La lectura de la tabla 4 indica la validez del instrumento Likert en la variable independiente, para esta investigación se refiere a la validez de las Herramientas administrativas de gestión, la aplicación de Kaiser – Meyer Olkin (KMO) valora el grado de la variable uno si es prescindible en variable dos. Según la estadística si los valores de KMO están entre 0,8 y 1 significa que es el muestreo fue el adecuado, en este caso el resultado fue de 0,758 (redondeo al 0,8).

Si hubiera sido inferior al 0,6 indican que el muestreo no es el adecuado y que se deben tomar medidas correctivas.

Anexo 1

Encuesta realizada a los trabajadores de la Empresa Exportadora Safco Perú S.A.

ENCUESTA REALIZADA A LOS TRABAJADORES DE EXPORTADORA SAFCO PERÚ S.A.

Estimado (a) colaborador (a)

El presente cuestionario cuenta con una serie de preguntas relacionadas con las actividades, funciones y procedimientos que se realizan en el proceso del área de almacén: Gestión de Stocks, entrega de equipos y otros, de la empresa Exportadora Safco Peru S.A., con el objetivo de conocer las virtudes y las falencias de dichos procesos. Así poder brindar alternativas de mejoras

Instrucción: En base a su colaboración determine según su criterio la repuesta que crea conveniente con una sola respuesta.

Cuestionario Tipo Likert: (5) Siempre (4) Casi Siempre (3)A veces (2) Casi nunca (1) Nunca

PREGUNTAS						
D1	Dimisión 1: Control de Stock	5	4	3	2	1
1	El almacén se da abasto para la entrega de pedidos proyectado.					
2	La entrega de equipos es suficiente para la operatividad de producción.					
3	Existe orden para la entrega de los Kits (herramientas y/o equipos) para obreros.					
4	Se lleva un orden sistemático en el pesaje y conteo de pedidos					
5	Se lleva un orden sistemático en los ingresos de alimentos de extracción de fondos.					
6	Hacen uso de un sistema eficiente de equipos fallados					
7	Realizan controles eficientes de equipos fallados					
8	Los productos se encuentran ordenados por ítems					
9	Realizan inventarios físicos diarios					
10	Realizan inventarios físicos mensuales					
D2	Dimensión 2: Redistribución	5	4	3	2	1
11	Eficiencia en la entrega de pedidos (tiempo)					
12	Cuentan con un adecuado espacio físico del almacén					
13	Cuentan con un adecuado numeral de obreros para la operativa					
14	Utilizan guías de entrega / salida de forma virtual					
D3	Dimensión 3: Seguridad	5	4	3	2	1
15	Utiliza los implementos de seguridad en almacén					
16	Se realizan capacitaciones de prevención de accidentes					
D4	Dimensión 4: Servicio al Cliente	5	4	3	2	1
17	Se atienden las devoluciones de equipos fallados					
18	Se atienden reclamos del servicio					
19	Oportuna atención a los obreros de campo por el almacén					
20	Satisfacción de clientes internos (obrero, supervisores, administrativos, otros)					

Anexo 2

Validación del Instrumento

RÚBRICA DE EVALUACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

RÚBRICA DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTOS

La presente rúbrica aplica a todo trabajo de investigación que haya empleado un instrumento de medida en la recolección de datos

Título de la investigación: "Influencia de la herramienta administrativa en el área logística para el almacén de la Empresa"

Nombres y apellidos del evaluador: **HUGO JULIAN RAMIREZ LIVIO**

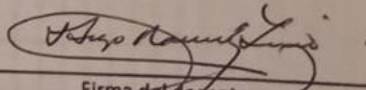
Sede: Breña Carrera: Admisitración Facultad: Negocio

Este formato se desarrolló con el proposito de evaluar la pertinencia del instrumento que se utilizará en la investigación. En la metodología se debe expresar todos los puntos que se mencionan líneas abajo, con relación al instrumento.

Criterios de evaluación			
Sección	Item	Reportado en la pagina #	Cumple
General	Adaptación del instrumento	Describe el procedimiento de adaptacion del instrumento de medida a la cultura	<input checked="" type="checkbox"/> o no
Validez	Contenido	¿El contenido de los Items del instrumento (por e). Las preguntas de un cuestionario miden las dimensiones o variables del estudio ?	<input checked="" type="checkbox"/> o no
	Constructo (debe estar una de estas dos posibilidades)	*Presenta el analisis factorial (exploratorio y confirmatorio) **Presenta el criterio externo (prueba, experto, población) (Si corresponde)	<input checked="" type="checkbox"/> o no <input checked="" type="checkbox"/> o no
Fiabilidad	Método	Describe el metodo de fiabilidad utilizado (Consistencia interna, tes-retest, formas paralelas)	<input checked="" type="checkbox"/> o no
	Coficiente	Describe el coeficiente de fiabilidad utilizado y lo justifica (Alfa de Cronbach, Omega, Kuder Richardson 20)	<input checked="" type="checkbox"/> o no

* Analisis estadistico de reducción de datos por lo que tienen en comun
**Relacion con otras variables, se observa la correlación de la prueba con otras variables.

Referencia de consulta:
<https://matcris5.files.wordpress.com/2014/04/fiabilidad-tests-y-escalas->


 Firma del docente
HUGO JULIAN RAMIREZ LIVIO
 INGENIERO INDUSTRIAL
 Reg. del Colegio de Ingenieros N°. 29077

Anexo 3

Tabla de datos

	N°	V1	V2	V3	V4	V5	V6	V7	V8	V9	V10	Tot al Co.	V1	V1	V1	V1	Tot al Re.	V1	V1	Tot al Se.	V1	V1	V1	V2	To al Ser.	Tot al Z	Medi a_Z
1	colb1	3	3	2	1	1	2	2	3	2	2	19	3	3	4	3	13	2	4	6	3	3	3	3	45	41	1
2	colb2	3	3	3	4	4	3	2	5	3	5	30	3	5	3	5	16	5	5	10	4	4	4	4	47	62	3
3	colb3	4	3	4	3	4	5	5	3	1	5	32	3	4	4	4	15	5	3	8	4	2	4	4	45	58	3
4	colb4	4	4	5	4	5	3	3	5	3	4	36	5	1	4	2	12	3	3	6	5	2	4	3	46	55	3
5	colb5	2	3	5	5	5	5	4	5	4	5	38	4	5	3	5	17	5	5	10	5	5	4	4	49	72	3
6	colb6	3	4	5	3	3	1	2	3	3	5	27	3	5	2	5	15	5	5	10	5	3	3	3	47	55	3
7	colb7	2	3	2	3	3	3	2	5	3	3	26	2	2	3	2	9	3	5	8	3	2	3	3	44	47	2
8	colb8	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	25	3	3	2	2	10	2	4	6	3	2	3	3	44	44	2
9	colb9	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	25	3	2	3	2	10	2	4	6	3	2	3	3	44	44	2
10	colb10	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	25	3	2	3	2	10	2	4	6	3	2	3	3	44	44	2
11																											

Anexo 4

Fotos del área almacén de Exportadora Safco Perú S.A. en Lima.



Anexo 5

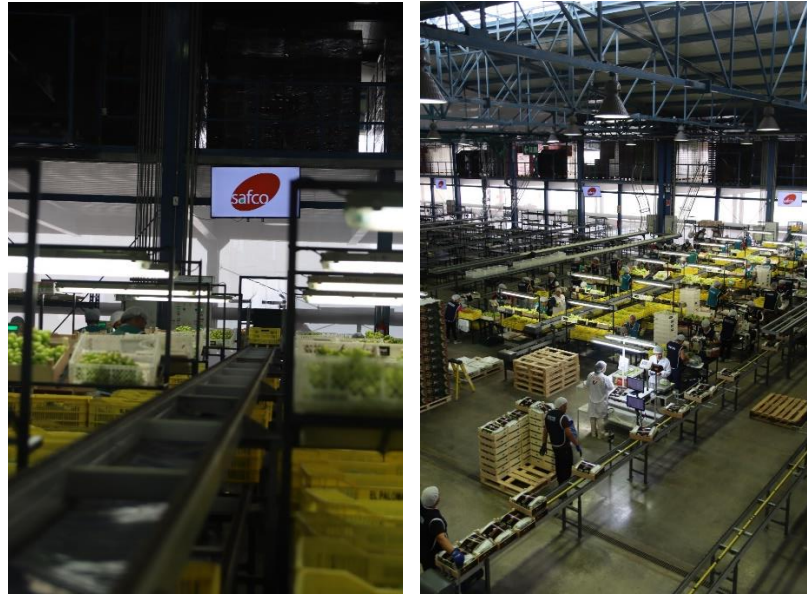
Fotos del área logística de Exportadora Safco Perú S.A. en Lima.



Anexo 6

Fotos del área producción Exportadora Safco Perú S.A. en Lima.







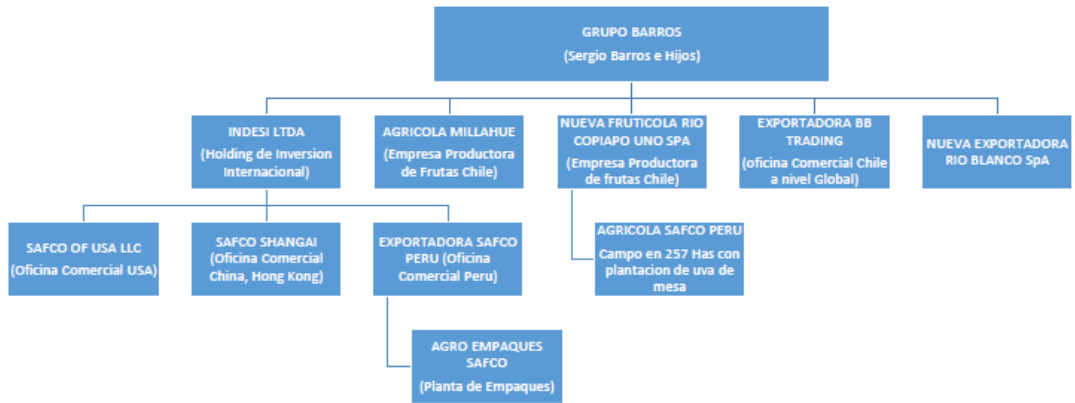
Anexo 7

Estructura de Capital Social de Exportadora Safco Perú S.A. en Lima.

CAPITAL		SOLES	ACCIONES	Valor Accion Soles	
Capital Inicial	Fecha				
Jessica Avalos	22/03/20007	1,580.00	1,580	1.00	
Monica Huerta Monteza	22/03/20007	1,580.00	1,580	1.00	
Capital Autorizado		3,160.00	3,160	1.00	
Transferencias de Acciones					
Indesi	24/04/2007	3,128.00	3,128	1.00	
Carlos Barros Barros	24/04/2007	32.00	32	1.00	
Nueva Composicion Accionaria		3,160.00	3,160	1.00	
Nuevo Aporte de Capital					
Indesi	12/07/2007	187,110.00	187,110	1.00	
Carlos Barros Barros	12/07/2007	1,890.00	1,890	1.00	
	340,000.00	189,000.00	189,000	1.00	
Nuevo Capital Social		192,160.00	192,160	1.00	
Composicion Actual					
Indesi		190,238.00	190,238	1.00	99.00%
Carlos Barros Barros		1,922.00	1,922	1.00	1.00%
Nuevo Capital Social		192,160.00	192,160	1.00	

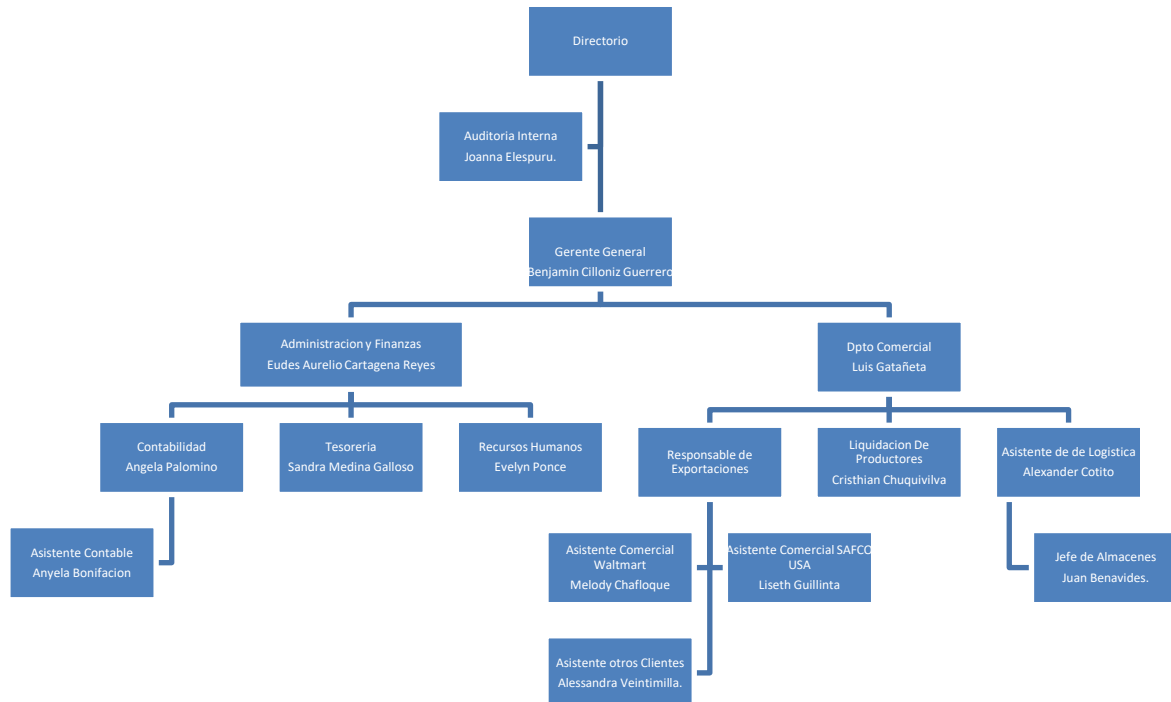
Anexo 8

Malla Accionaria de Exportadora Safco Perú S.A. en Lima.



Anexo 9

Organigrama de Exportadora Safco Perú S.A. en Lima.



Anexo 10

Misión y Visión de Exportadora Safco Perú S.A. en Lima.

Misión:

Producir y comercializar frutas frescas de extraordinaria calidad e inocuidad, manteniendo una sólida y reconocida posición en los mercados internacionales, procedimientos que garantizan el máximo respeto a la naturaleza y sociedad mundial.

Visión:

Ser considerados como el mejor lugar para trabajar en el sector agroexportador peruano y posicionarnos como el mejor productor de frutas frescas del hemisferio sur.

Anexo 11

Valores de Exportadora Safco Perú S.A. en Lima.



Solidaridad

Nuestra gente es lo primero. Siempre estaremos para ellos.



Respeto

Queremos generar un cambio en la sociedad peruana buscando recuperar el respeto a otras personas y medio ambiente en el que vivimos.



Responsabilidad

Nos debemos al entorno que nos permite existir y crecer, por lo que buscamos tener un impacto positivo, aportando al crecimiento y desarrollo de la comunidad y mantenimiento del medio ambiente.



Honestidad

Buscamos ser claros y transparentes con todas las personas y empresas con las que trabajamos: proveedores, clientes, colaboradores.

Anexo 12

Campana 2022-2023 de Exportadora Safco Perú S.A. en Ica.

65 millones de cajas exportadas.



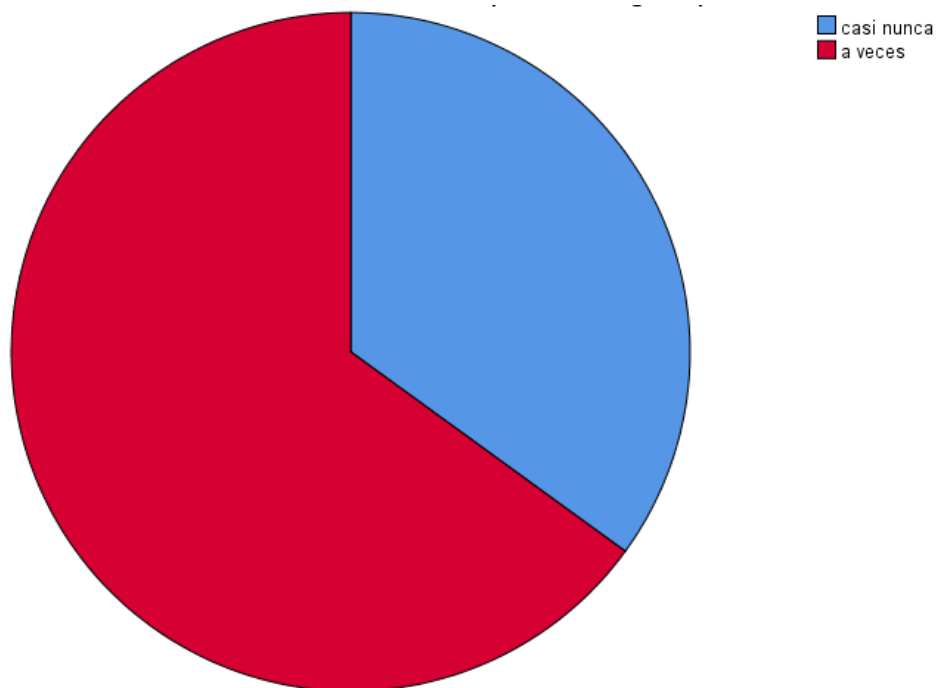
Tabla 5

Resultado de la pregunta N°1 El almacén se da abasto para la entrega de pedidos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	casi nunca	7	35,0	35,0	35,0
	a veces	13	65,0	65,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Figura 1

El almacén se da abasto para la entrega de pedidos



Fuente: Información obtenida de la encuesta Likert

Elaboración: Propia

Interpretación: La lectura de la tabla 5 y figura 1 se refiere que el almacén cuenta en todo momento con el stock adecuado para la repartición o entrega de lo que soliciten las distintas áreas, sean los equipos, herramientas, materiales de escritorio, guías y otros. Se observa que del 100% de los encuestados el 35% que equivale a 7 colaboradores se inclinan por el casi nunca y el 65% que equivale a 13 colaboradores opinan que a veces. Se observa que los trabajadores de EXPORTADORA PERU S.A.C. consideran en su mayoría que A VECES el almacén se da abasto durante la jornada de trabajo.

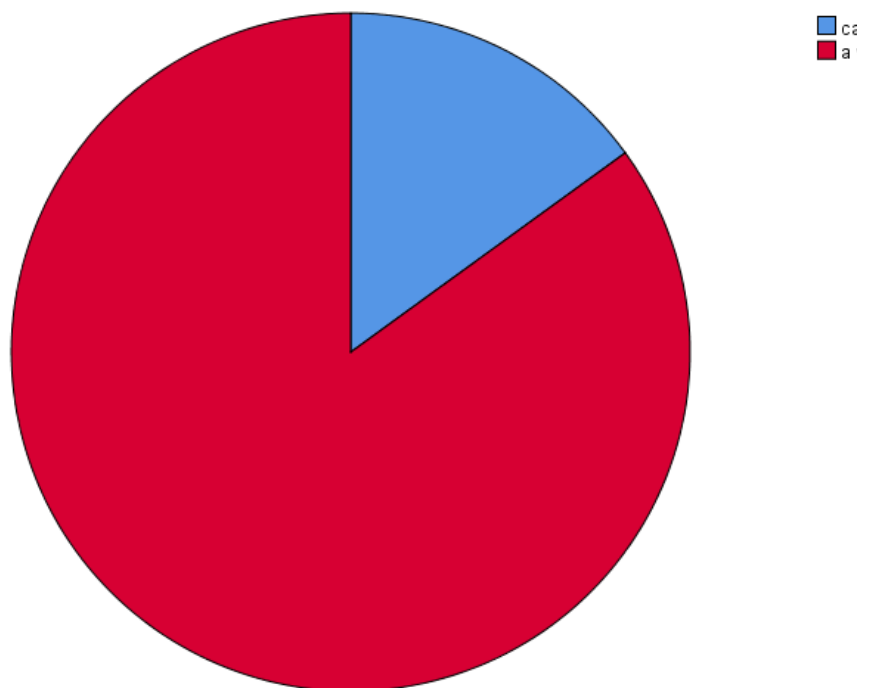
Tabla 6

Resultado de la pregunta N°2 La entrega del material de trabajo es suficiente para la operatividad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	casi nunca	3	15,0	15,0	15,0
	a veces	17	85,0	85,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Figura 2

La entrega del material de trabajo es suficiente para la operativa



Fuente: Información obtenida de la encuesta Likert

Elaboración: Propia

Interpretación: La lectura de la tabla 6 y figura 2 se refiere que si la entrega de los kits (equipos, herramientas y otros) son suficientes para que el técnico opere de la forma correcta el trabajo de entrega. Se observa que del 100% de los encuestados el 85% que equivale a 17 colaboradores se inclinan por el a veces y el 15% que equivale a 3 colaboradores opinan que casi nunca. Se observa que los trabajadores de EXPORTADORA PERU S.A.C. consideran en su mayoría que A VECES el almacén entrega de forma generosa las herramientas para que puedan realizar los trabajos en campo de forma adecuada, sin complicaciones.

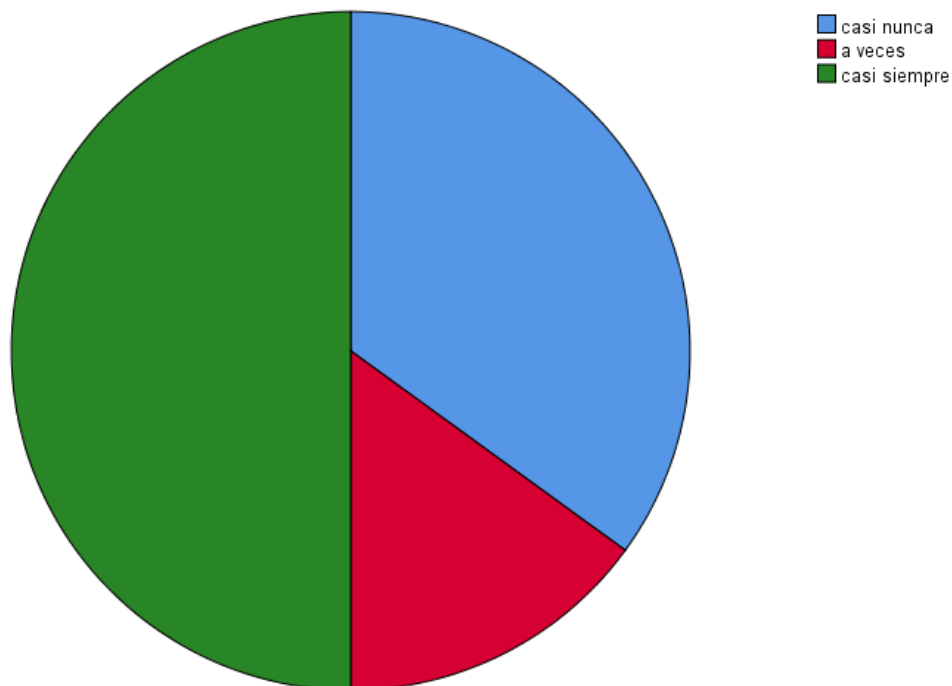
Tabla 7

Resultado de la pregunta N° 3 Existe orden para la entrega de los kits (herramientas y/o equipos)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	casi nunca	7	35,0	35,0	35,0
	a veces	3	15,0	15,0	50,0
	casi siempre	10	50,0	50,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Figura 3

Existe orden para la entrega de los kits (herramientas y/o equipos)



Fuente: Información obtenida de la encuesta Likert

Elaboración: Propia

Interpretación: La lectura de la tabla 7 y figura 3 se refiere si existe un orden para la entrega de herramientas y/o equipos a sus trabajadores que van al campo. Se observa que del 100% de los encuestados el 50% que equivale a 10 colaboradores se inclinan por el casi siempre, el 15% que equivale a 3 colaborador opinan que a veces y el 35% que equivale a 7 colaborador se inclina por el casi nunca. Se observa que los trabajadores de EXPORTADORA PERU S.A.C. consideran en su mayoría que CASI SIEMPRE el almacén hace la entrega de forma ordenada las herramientas para que puedan salir al campo sin retrasos de tiempo.

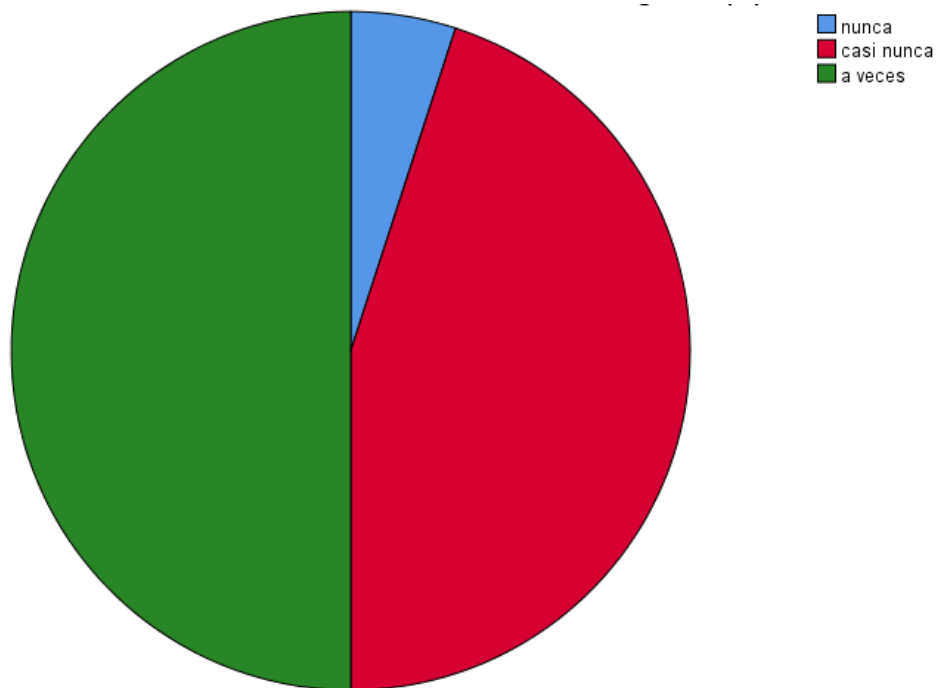
Tabla 8

Resultado de la pregunta N°4 Se lleva un orden sistémico en la entrega de equipos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
casi nunca	9	45,0	45,0	50,0
a veces	10	50,0	50,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	
Válido Nunca	1	5,0	5,0	5,0

Figura 4

Se lleva un orden sistémico en la entrega de equipos



Fuente: Información obtenida de la encuesta Likert

Elaboración: Propia

Interpretación: La lectura de la tabla 8 y figura 4 se refiere si se lleva un orden sistemático en la entrega de equipos. Se observa que del 100% de los encuestados el 5% que equivale a 1 colaborador indica que nunca, el 45% que equivale a 9 trabajadores indica que casi nunca y el 50% que equivale a 10 trabajadores indica que a veces. Se observa que los trabajadores de EXPORTADORA PERU S.A.C. consideran en su mayoría que A VECES el almacén lleva un orden sistemático en la entrega de equipos con la finalidad de mejoras en tiempos, resolver más rápido las entregas y tener un mejor registro de los ítems del almacén.

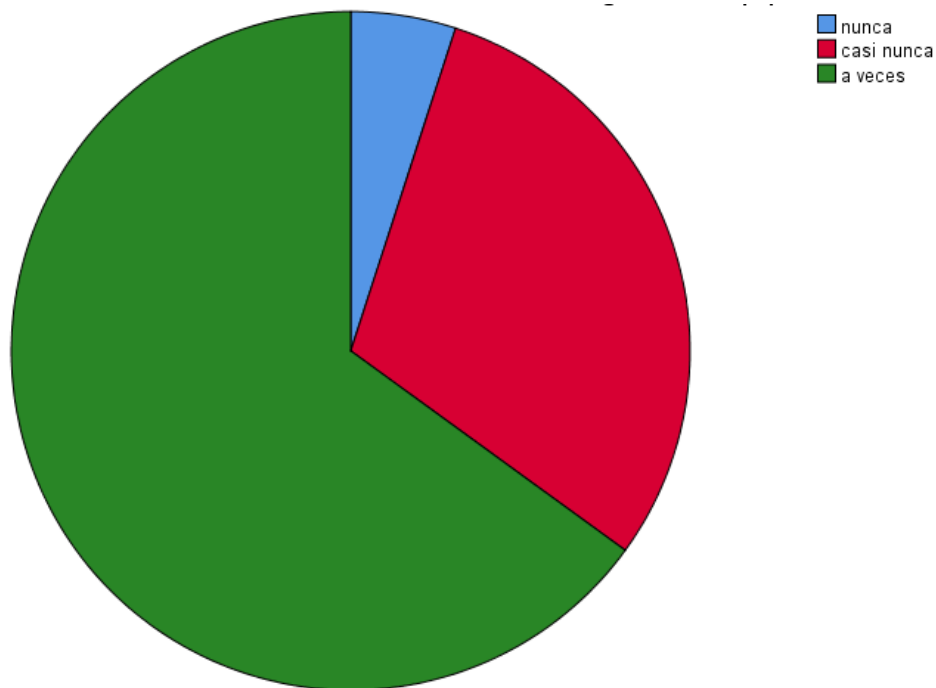
Tabla 9

Resultado de la pregunta N°5 Se lleva un orden sistémico en los ingresos de equipos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
casi nunca	6	30,0	30,0	35,0
a veces	13	65,0	65,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	
Válido Nunca	1	5,0	5,0	5,0

Figura 5

Se lleva un orden sistémico en los ingresos de equipos



Fuente: Información obtenida de la encuesta Likert

Elaboración: Propia

Interpretación: La lectura de la tabla 9 y figura 5 se refiere si se lleva un orden sistemático en los ingresos de equipos. Se observa que del 100% de los encuestados el 5% que equivale a 1 colaborador indica que nunca, el 30% que equivale a 6 trabajadores indica que casi nunca, el 65% que equivale a 13 trabajadores indica que a veces. Se observa que los trabajadores de EXPORTADORA PERU S.A.C. consideran en su mayoría que A VECES el almacén lleva un orden sistemático en los ingresos de equipos con la finalidad de mejoras en tiempos, resolver más rápido las entregas y tener un mejor registro de los ítems del almacén.

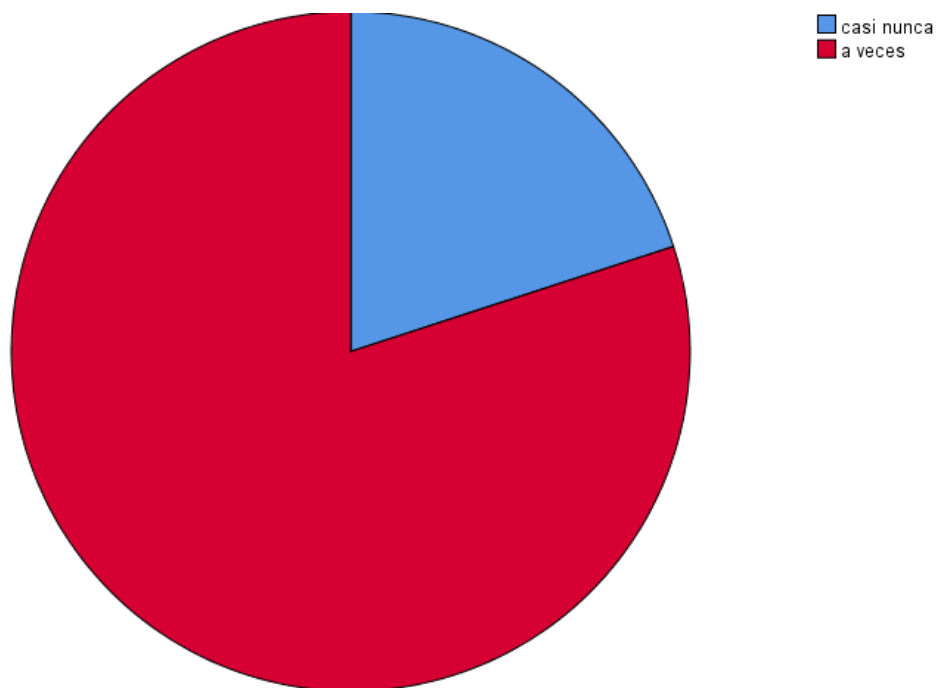
Tabla 10

Resultado de la pregunta N°6 Hacen uso de un sistema eficiente de rotación de equipos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	casi nunca	4	20,0	20,0	20,0
	a veces	16	80,0	80,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Figura 6

Hace uso de un sistema eficiente de rotación de equipos



Fuente: Información obtenida de la encuesta Likert

Elaboración: Propia

Interpretación: La lectura de la tabla 10 y figura 6 se refiere que hacen uso de un sistema eficiente de rotación de equipos. Se observa que del 100% de los encuestados el 20% que equivale a 4 colaborador indica que casi nunca y el 80% que equivale a 16 trabajadores indica que a veces. Se observa que los trabajadores de EXPORTADORA PERU S.A.C. consideran en su mayoría que A VECES el almacén hace uso del sistema eficiente de rotación de equipos, esto conlleva al desorden dentro del almacén, al respeto de las fechas de caducidad no ayuda a la operativa diaria.

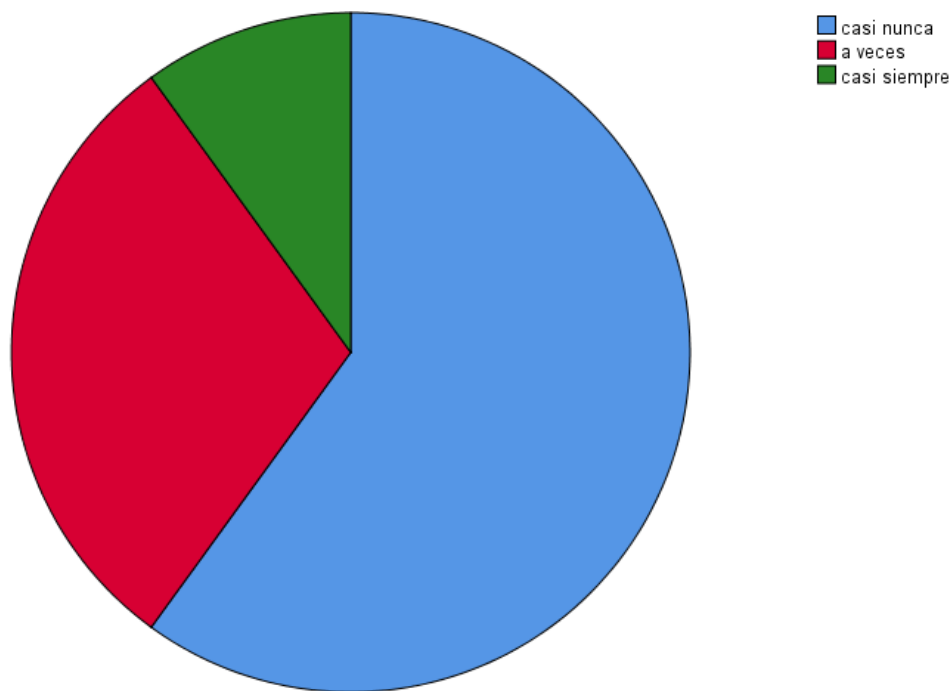
Tabla 11

Resultado de la pregunta N°7 Realizan controles eficientes de equipos fallados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	casi nunca	12	60,0	60,0	60,0
	a veces	6	30,0	30,0	90,0
	casi siempre	2	10,0	10,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Figura 7

Realizan controles eficientes de equipos fallados



Fuente: Información obtenida de la encuesta Likert

Elaboración: Propia

Interpretación: La lectura de la tabla 11 y figura 7 se refiere que si realizan controles eficientes de equipos fallados. Se observa que del 100% de los encuestados el 60% que equivale a 12 colaborador indica que casi nunca, el 30% que equivale a 6 trabajadores indica que a veces y el 10% que equivale a 2 trabajadores indica que casi siempre. Se observa que los trabajadores de EXPORTADORA PERU S.A.C. consideran en su mayoría que CASI NUNCA suelen realizar controles eficientes de los equipos fallados, esto genera perdida para la empresa porque el cliente, puede realizar el canje de alimentos fallados a nuevos y generar que salgan al campo, con la finalidad de dar atención a clientes y generar facturación a favor de la empresa.

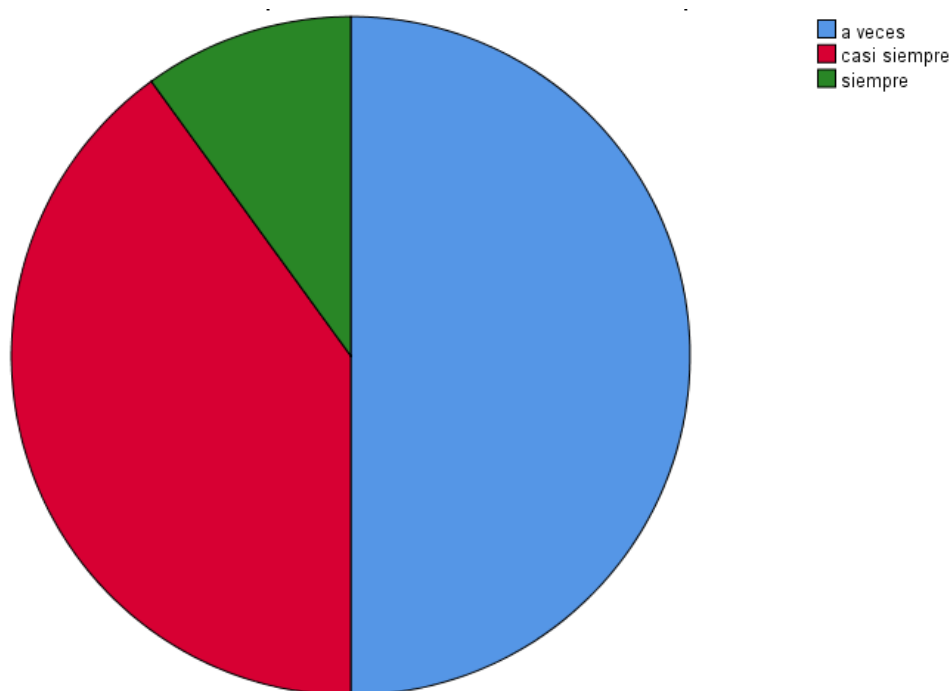
Tabla 12

Resultado de la pregunta N°8 Los productos se encuentran ordenados por ítems

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	a veces	10	50,0	50,0	50,0
	casi siempre	8	40,0	40,0	90,0
	siempre	2	10,0	10,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Figura 8

Los productos se encuentran ordenados por ítems



Fuente: Información obtenida de la encuesta Likert

Elaboración: Propia

Interpretación: La lectura de la tabla 12 y figura 8 se refiere que si los productos se encuentran ordenados por ítems. Se observa que del 100% de los encuestados el 50% que equivale a 10 colaborador indican que a veces, el 40% que equivale a 8 colaboradores indican casi siempre y el 10% que equivale a 2 trabajadores indica que siempre. Se observa que los trabajadores de EXPORTADORA PERU S.A.C. consideran en su mayoría que A VECES los productos se encuentran de forma ordenada por ítems, esto genera retrasos de tiempo para la atención adecuada de cara con los usuarios finales, así como también el espacio dentro del almacén no está siendo bien organizado generando pérdidas.

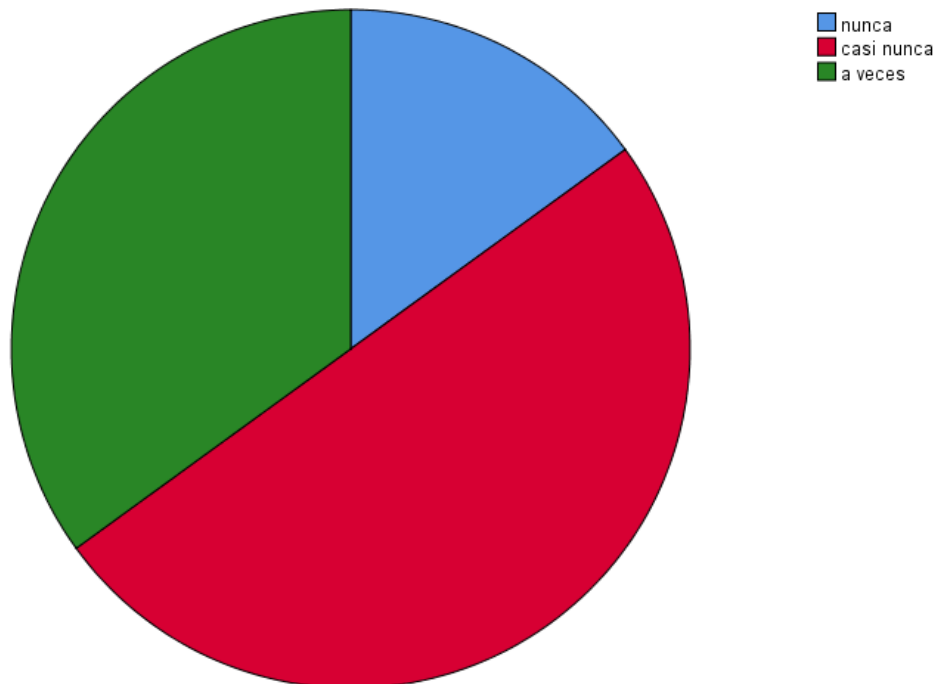
Tabla 13

Resultado de la pregunta N°9 Realizan inventarios físicos diarios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	3	15,0	15,0	15,0
	casi nunca	10	50,0	50,0	65,0
	a veces	7	35,0	35,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Figura 9

Realizan inventarios físicos diarios



Fuente: Información obtenida de la encuesta Likert

Elaboración: Propia

Interpretación: La lectura de la tabla 13 y figura 9 se refiere que si realizan inventarios físicos diarios. Se observa que del 100% de los encuestados el 15% que equivale a 3 colaborador indican que nunca, el 50% que equivale a 10 colaboradores indica que casi nunca y el 35% que equivale a 7 trabajadores indica que a veces. Se observa que los trabajadores de EXPORTADORA PERU S.A.C. consideran en su mayoría que A VECES se realizan inventarios físicos de forma diaria.

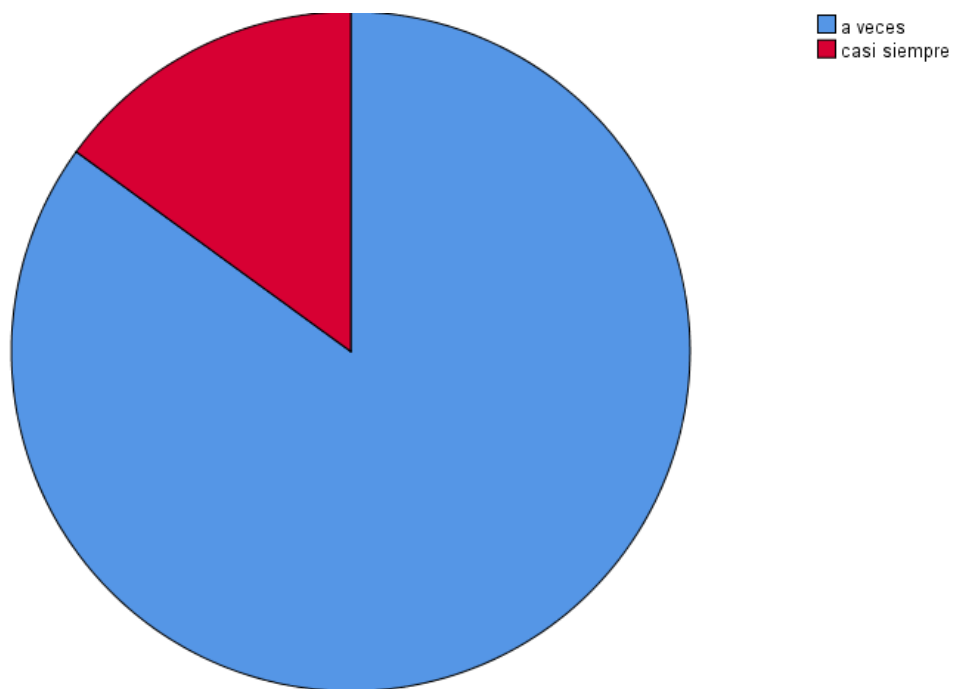
Tabla 14

Resultado de la pregunta N°10 Realizan inventarios físicos mensuales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	a veces	17	85,0	85,0	85,0
	casi siempre	3	15,0	15,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Figura 10

Realizan inventarios físicos mensuales



Fuente: Información obtenida de la encuesta Likert

Elaboración: Propia

Interpretación: La lectura de la tabla 14 y figura 10 se refiere que si realizan inventarios físicos mensuales. Se observa que del 100% de los encuestados el 85% que equivale a 17 colaboradores indican que a veces y el 15% que equivale a 3 colaboradores indica que casi siempre. Se observa que los trabajadores de EXPORTADORA PERU S.A.C. consideran en su mayoría que A VECES se realizan inventarios físicos de forma mensual.

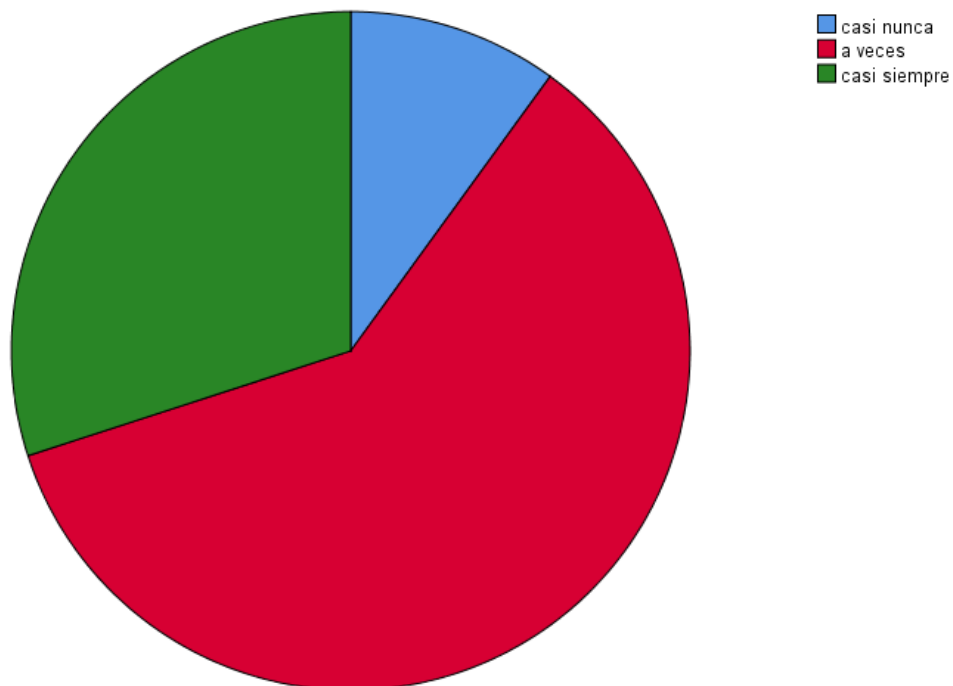
Tabla 15

Resultado de la pregunta N°11 Eficiente entrega de pedidos (tiempo)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	casi nunca	2	10,0	10,0	10,0
	a veces	12	60,0	60,0	70,0
	casi siempre	6	30,0	30,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Figura 11

Eficiente entrega de pedidos (tiempo)



Fuente: Información obtenida de la encuesta Likert

Elaboración: Propia

Interpretación: La lectura de la tabla 15 y figura 11 se refiere a la eficiente entrega de pedidos. Se observa que del 100% de los encuestados el 10% que equivale a 2 colaborador indican que casi nunca, el 60% que equivale a 12 colaborador indica que a veces y el 30% que equivale a 6 trabajadores indica que casi siempre. Se observa que los trabajadores de EXPORTADORA PERU S.A.C. consideran en su mayoría que A VECES se trabaja con el tiempo adecuado para la entrega de pedidos, ello genera una mejor atención de almacén y rapidez.

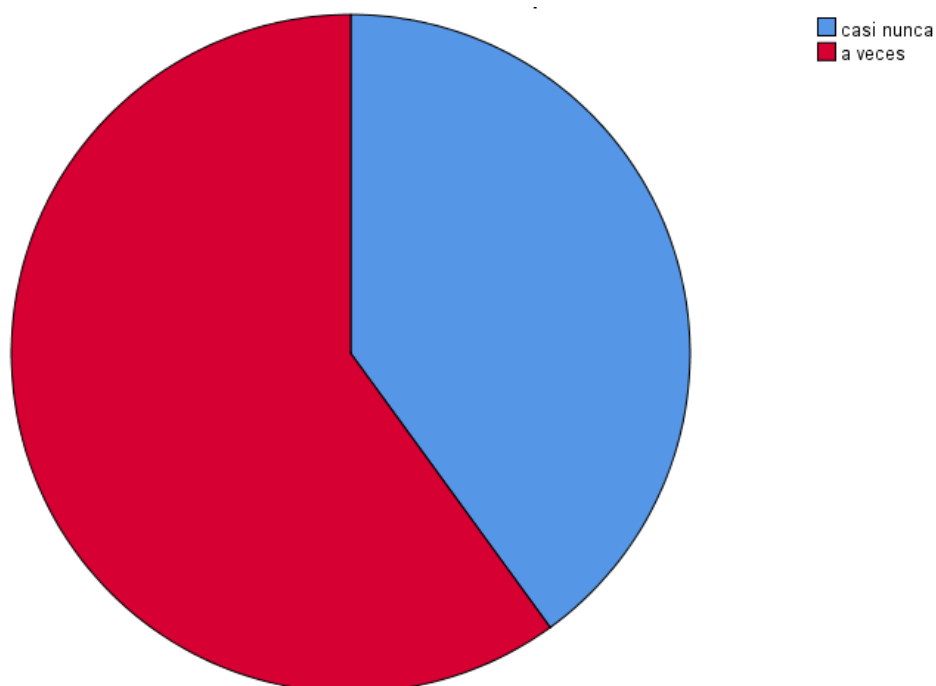
Tabla 16

Resultado de la pregunta N°12 Cuentan con un adecuado espacio físico del almacén

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	casi nunca	8	40,0	40,0	40,0
	a veces	12	60,0	60,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Figura 12

Cuentan con un adecuado espacio físico



Fuente: Información obtenida de la encuesta Likert

Elaboración: Propia

Interpretación: La lectura de la tabla 16 y figura 12 se refiere así el almacén cuenta con un adecuado espacio físico. Se observa que del 100% de los encuestados el 40% que equivale a 8 colaboradores indican que casi nunca y el 60% que equivale a 12 colaboradores indican que a veces. Se observa que los trabajadores de EXPORTADORA PERU S.A.C. consideran en su mayoría que A VECES se trabaja con un adecuado espacio físico para las operaciones de almacén.

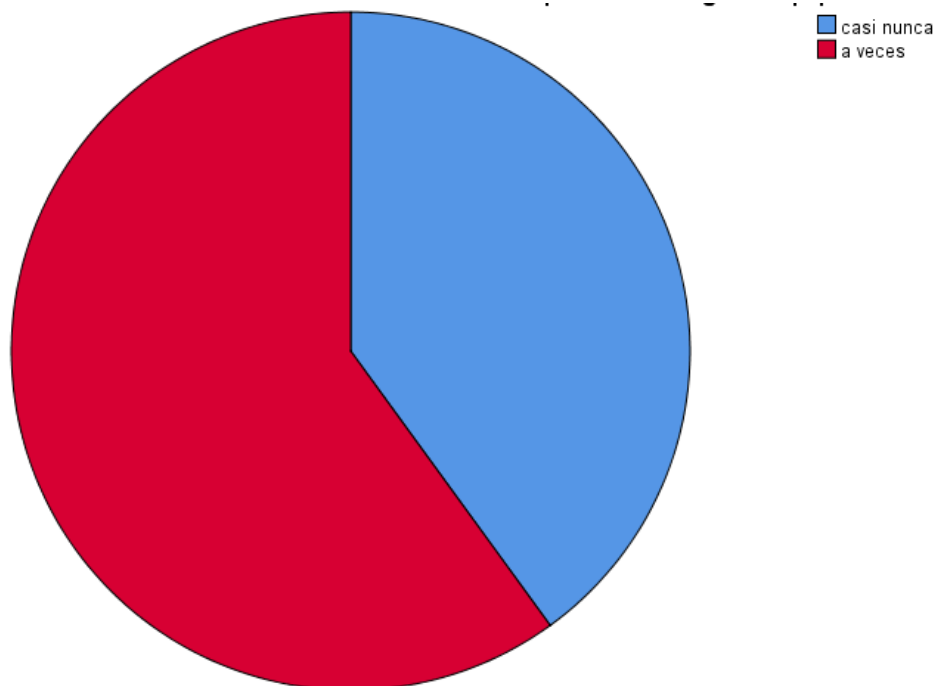
Tabla 17

Resultado de la pregunta N°13 Adecuado numeral de almaceneros para la descarga de equipos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	casi nunca	8	40,0	40,0	40,0
	a veces	12	60,0	60,0	100,0
Total		20	100,0	100,0	

Figura 13

Cuentan con un adecuado numeral de almaceneros para la descarga de equipos



Fuente: Información obtenida de la encuesta Likert

Elaboración: Propia

Interpretación: La lectura de la tabla 17 y figura 13 se refiere al adecuado número de almaceneros para la descarga de equipos. Se observa que del 100% de los encuestados el 40% que equivale a 8 colaboradores indican que casi nunca y el 60% que equivale a 12 colaboradores indica que a veces. Se observa que los trabajadores de EXPORTADORA PERU S.A.C. consideran en su mayoría que A VECES la empresa coloca a la cantidad de personal para las descargas de equipos/materiales (toneladas).

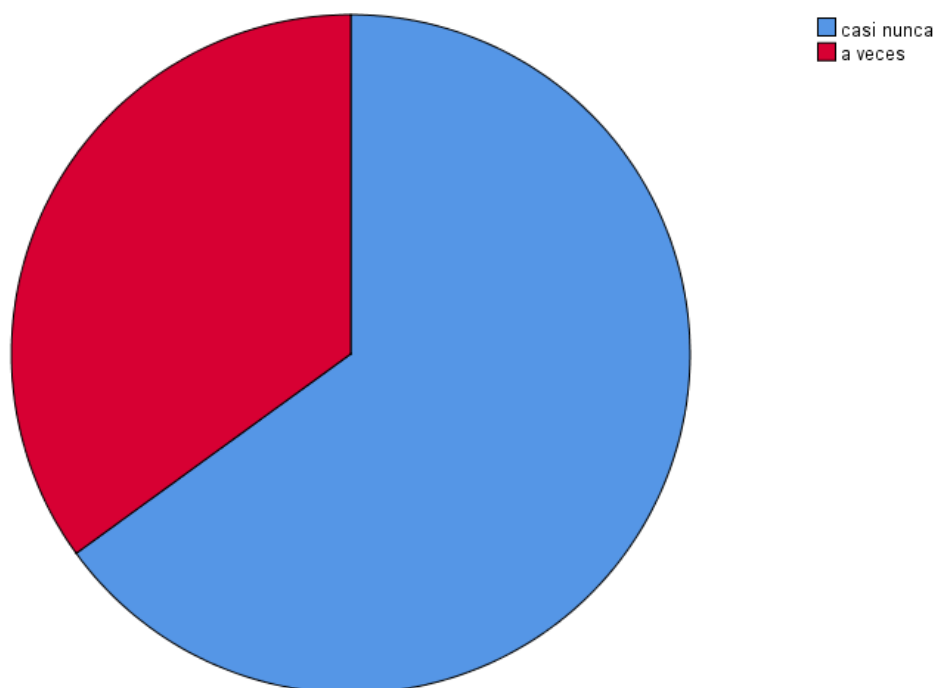
Tabla 18

Resultado de la pregunta N°14 Utilizan guías de entrega/salida de forma virtual

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	casi nunca	13	65,0	65,0	65,0
	a veces	7	35,0	35,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Figura 14

Utilizan guías de entrega/Salida de forma virtual



Fuente: Información obtenida de la encuesta Likert

Elaboración: Propia

Interpretación: La lectura de la tabla 18 y figura 14 se refiere si utilizan guías de entrega/Salida de forma virtual. Se observa que del 100% de los encuestados el 65% que equivale a 13 colaboradores indican que casi nunca y el 35% que equivale a 7 colaboradores indica que a veces. Se observa que los trabajadores de EXPORTADORA PERU S.A.C. consideran en su mayoría que CASI NUNCA la empresa utiliza guías de forma virtual.

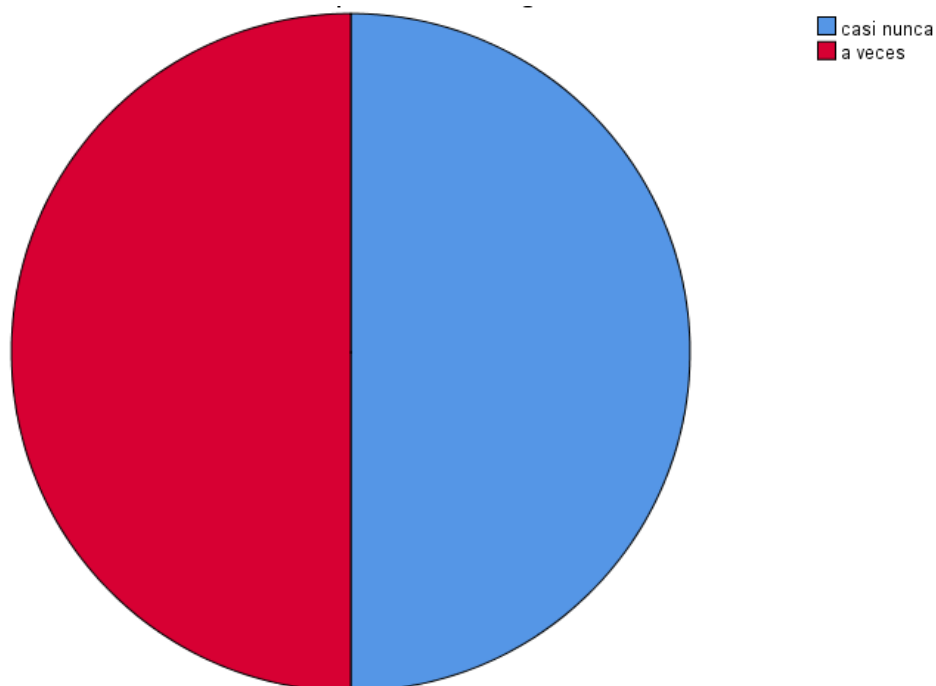
Tabla 19

Resultado de la pregunta N°15 Utiliza los implementos de seguridad físico en almacén

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	casi nunca	10	50,0	50,0	50,0
	a veces	10	50,0	50,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Figura 15

Utiliza los implementos de seguridad física en almacén



Fuente: Información obtenida de la encuesta Likert

Elaboración: Propia

Interpretación: La lectura de la tabla 19 y figura 15 se refiere si utilizan los implementos de seguridad dentro del almacén. Se observa que del 100% de los encuestados el 50% que equivale a 10 colaboradores indican que casi nunca y el otro 50% que equivale a 10 colaboradores indica que a veces. Se observa que los trabajadores de EXPORTADORA PERU S.A.C. consideran en su mayoría que CASI NUNCA y A VECES la empresa hace uso de los implementos de seguridad para el almacén.

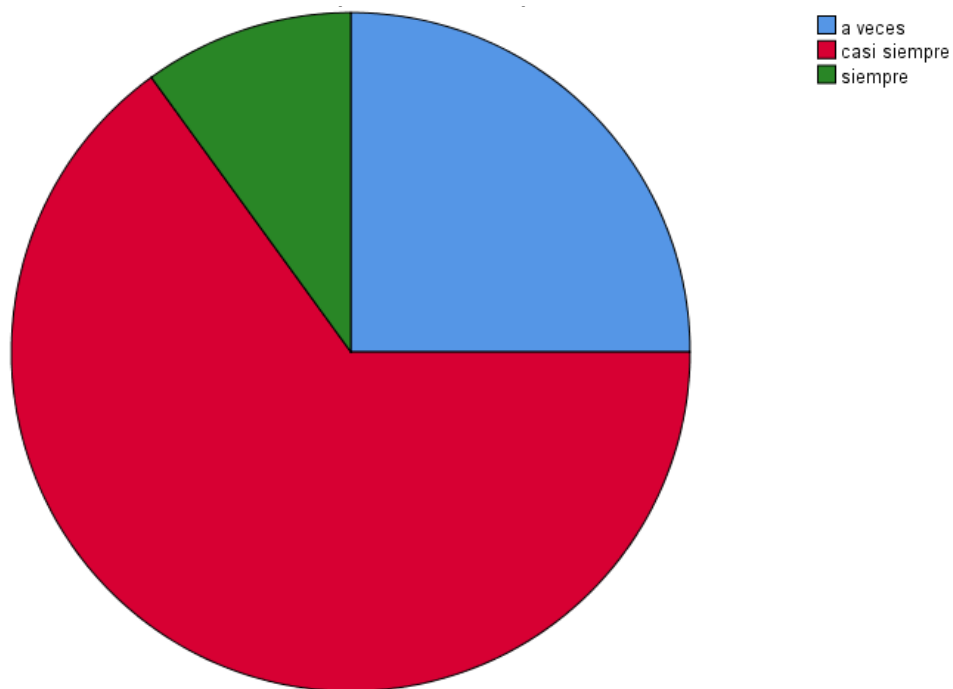
Tabla 20

Resultado de la pregunta N°16 Se realizan capacitaciones de prevención en accidentes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	a veces	5	25,0	25,0	25,0
	casi siempre	13	65,0	65,0	90,0
	siempre	2	10,0	10,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Figura 16

Se realizan capacitaciones de prevención en accidentes



Fuente: Información obtenida de la encuesta Likert

Elaboración: Propia

Interpretación: La lectura de la tabla 20 y figura 16 se refiere si se realizan capacitaciones de prevención en accidentes. Se observa que del 100% de los encuestados el 25% que equivale a 5 colaboradores indican que a veces, el 65% que equivale a 13 colaboradores indica que casi siempre y el 10% que equivale a 2 colaboradores indica que siempre. Se observa que los trabajadores de EXPORTADORA PERU S.A.C. consideran en su mayoría que CASI SIEMPRE la empresa hace inducciones de prevención en accidentes a sus colaboradores.

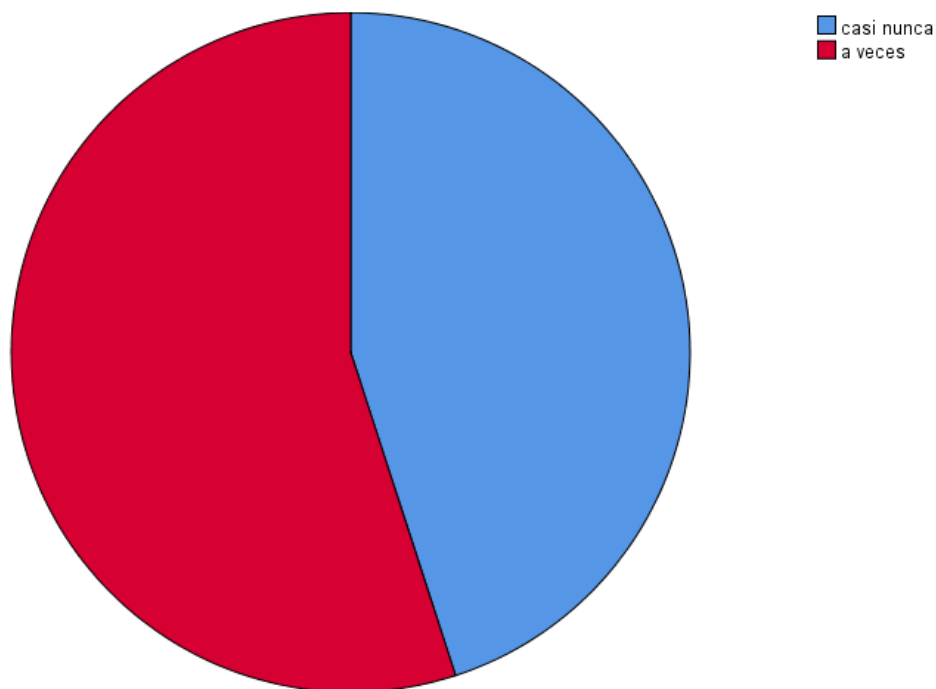
Tabla 21

Resultado de la pregunta N°17 Se atienden las devoluciones de productos fallados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	casi nunca	9	45,0	45,0	45,0
	a veces	11	55,0	55,0	100,0
Total		20	100,0	100,0	

Figura 17

Cuando se atienden las devoluciones de productos fallados



Fuente: Información obtenida de la encuesta Likert

Elaboración: Propia

Interpretación: La lectura de la tabla 21 y figura 17 se refiere a cuando se atienden las devoluciones de equipos fallados. Se observa que del 100% de los encuestados el 45% que equivale a 9 colaboradores indican que casi nunca y el 55% que equivale a 11 colaboradores indica que a veces. Se observa que los trabajadores de EXPORTADORA PERU S.A.C. consideran en su mayoría que A VECES la empresa atiende las devoluciones de equipos fallados.

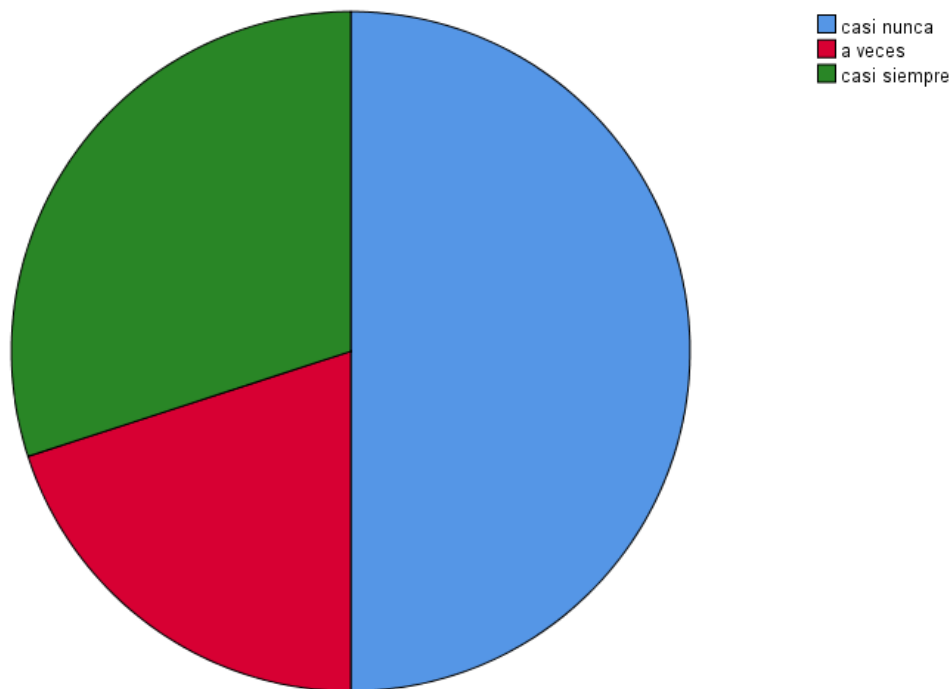
Tabla 22

Resultado de la pregunta N°18 Se atienden reclamos del servicio de entrega de los clientes finales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	casi nunca	10	50,0	50,0	50,0
	a veces	4	20,0	20,0	70,0
	casi siempre	6	30,0	30,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Figura 18

Se atienden reclamos del servicio de entrega de los clientes finales



Fuente: Información obtenida de la encuesta Likert

Elaboración: Propia

Interpretación: La lectura de la tabla 22 y figura 18 se refiere a cuando se atienden reclamos del servicio de entrega a los clientes finales. Se observa que del 100% de los encuestados el 50% que equivale a 10 colaboradores indican que casi nunca, el 20% que equivale a 4 colaboradores indica que a veces y el 30% que equivale a 6 colaboradores indica que casi siempre. Se observa que los trabajadores de EXPORTADORA PERU S.A.C. consideran en su mayoría que CASI NUNCA la empresa atiende los reclamos del servicio de entrega con los clientes finales, esto genera gran pérdida para la gestión de servicio.

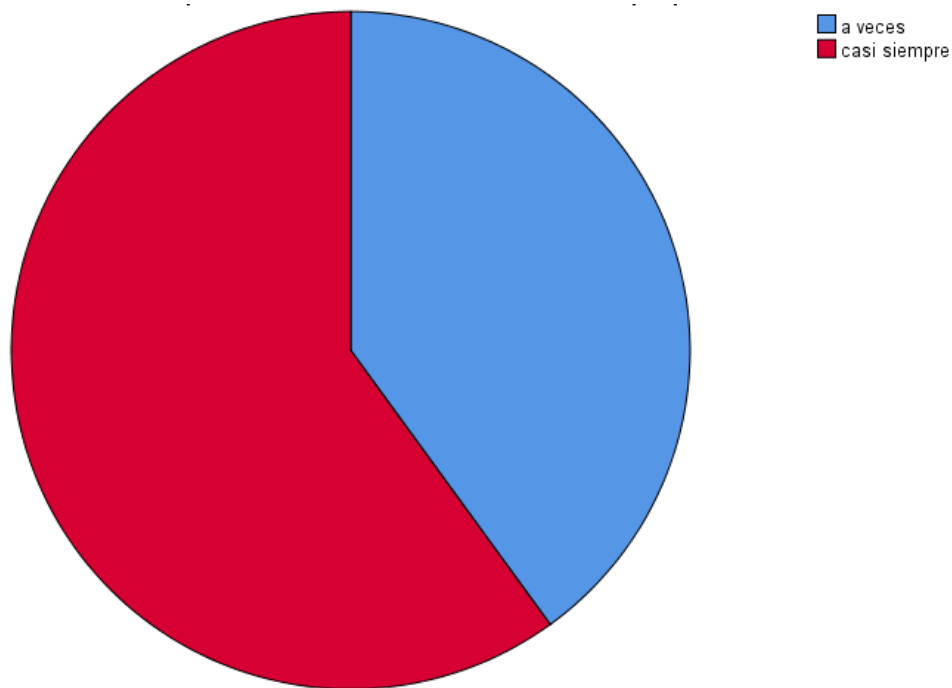
Tabla 23

Resultado de la pregunta N°19 Oportuna atención a los operativos de campo por el almacén

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	a veces	8	40,0	40,0	40,0
	casi siempre	12	60,0	60,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Figura 19

Oportuna atención a los técnicos de campo por el área de almacén



Fuente: Información obtenida de la encuesta Likert

Elaboración: Propia

Interpretación: La lectura de la tabla 23 y figura 19 se refiere a la oportuna atención a los técnicos de campos cuando se acercan al almacén. Se observa que del 100% de los encuestados el 40% que equivale a 8 colaboradores indican que a veces y el 60% que equivale a 12 colaboradores indica que casi siempre. Se observa que los trabajadores de EXPORTADORA PERU S.A.C. consideran en su mayoría que CASI SIEMPRE la empresa cuenta con una oportuna atención de cara a los técnicos de campo dentro del almacén.

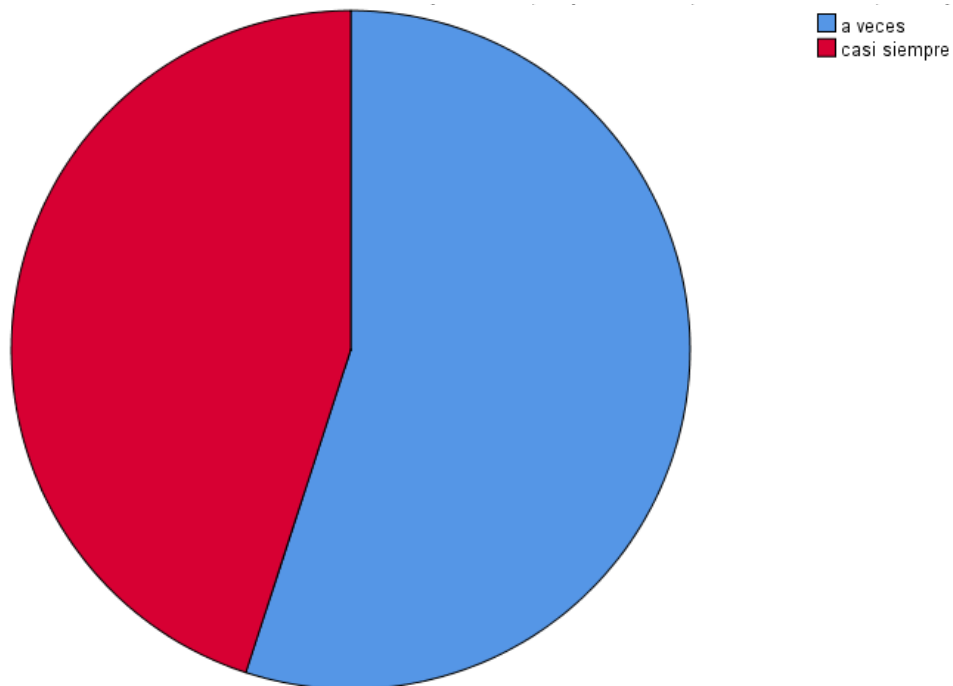
Tabla 24

Resultado de la pregunta N°20 Satisfacción de clientes internos (técnicos, supervisores, administrativos, otros)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	a veces	11	55,0	55,0	55,0
	casi siempre	9	45,0	45,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Figura 20

Satisfacción de clientes internos (técnicos, supervisores, administrativos, otros)



Fuente: Información obtenida de la encuesta Likert

Elaboración: Propia

Interpretación: La lectura de la tabla 24 y figura 20 se refiere a la satisfacción de clientes internos (distintas áreas de la empresa). Se observa que del 100% de los encuestados el 55% que equivale a 11 colaboradores indican que a veces y el 45% que equivale a 9 colaboradores indican que casi siempre. Se observa que los trabajadores de EXPORTADORA PERU S.A.C. consideran en su mayoría que A VECES la empresa tiene con respecto a la atención al cliente satisfacción de cara con los clientes internos.

Tabla 25

Tabla Cruzada del total por intervalo de evaluación por el área de trabajo números

		Áreas de Trabajo			Total
		Almacén	Certificaciones	Comercial	
Suma Total (Agrupada)	Regular	9	5	3	17
	Buena	3	0	0	3
Total		12	5	3	20

Fuente: Información obtenida de la encuesta Likert

Elaboración: Propia

Interpretación: La lectura de la tabla 25 indican que se realizó la encuesta a 20 colaboradores de 3 distintas áreas (almacén, certificaciones y comercial), de los cuales todos algún momento han colaborado con la participación de actividades dentro del área de almacén de EXPORTADORA PERU S.A.C. Asimismo, la tabla cruzada nos indica el intervalo propuesto para saber si los procesos son buenos dando como resultado que solo 3 colaboradores optaron por esa opción, y los 17 que son en su mayoría indican que los procesos dentro del área en mención son de forma REGULAR.

Tabla 26

Tabla Cruzada del total por intervalo de evaluación por el área de trabajo porcentual

			Regular	Buena	TOTAL
Area de Trabajo	Almacen	Recuento	9	3	12
		% dentro de Área de Trabajo	75,0%	25,0%	100,0%
	Certificacion es	Recuento	5	0	5
		% dentro de Área de Trabajo	100,0%	0,0%	100,0%
	Comercial	Recuento	3	0	3
		% dentro de Área de Trabajo	100,0%	0,0%	100,0%
Total		Recuento	17	3	20
		% dentro de Área de Trabajo	85,0%	15,0%	100,0%

Fuente: Información obtenida de la encuesta Likert

Elaboración: Propia

Interpretación: La lectura de la tabla 26 indican la tabla cruzada de forma porcentual entre la evaluación de la operación dentro del almacén y la calificación que les brindan las 3 distintas áreas que aportan a dicha operativa. Se observa que del 100% de los encuestados en el área del almacén el 75% que equivale a 9 colaboradores indican que la operativa se da de forma regular y el 25% que equivale a 3 colaboradores indican que es buena. A su vez se observa que del 100% de encuestados en el área de certificaciones el resultado es unánime con 5 colaboradores los cuales indican que es regular la operativa del almacén de EXPORTADORA PERU S.A.C. Finalmente, se observa que al 100% los colaboradores de la operativa del almacén son Regular. Se observa que los trabajadores de EXPORTADORA PERU S.A.C. consideran en su mayoría (al 80% del total, 17 colaboradores) que la operativa en general es REGULAR.

Tabla 27

Prueba Chi- Cuadrado- Tabla Cruzada

	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	2,353 ^a	2	,308
Razón de verosimilitud	3,412	2	,182
Asociación lineal por lineal	1,853	1	,173
N de casos válidos	20		

Fuente: Información obtenida de la encuesta Likert

Elaboración: Propia

Interpretación: La lectura de la tabla 27 indican el resultado de prueba Chi – Cuadrado – Tabla cruzada. Se está utilizando un coeficiente de confianza del 83,3%, por lo que su nivel de significación es de 45% (0,45) como la asintótica bilateral es $0,308 < 0,45$, por lo tanto, si se acepta la hipótesis la cual indica que si existe relación entre ambos ítems.