



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**“EVALUACIÓN DEL PROCESO LOGÍSTICO Y UNA
PROPUESTA DE UN SISTEMA LOGISTICO PARA LA
EMPRESA “SOCIEDAD DE MATERIALES DE
CONSTRUCCIÓN S.A.C.” CHIMBOTE 2018”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO**

AUTORA:

SAAVEDRA DÁVILA SANDY LUCÍA

ASESOR METODOLÓGICO:

Dr. ANGEL MUCHA PAITAN

ASESOR TEMÁTICO:

Mg. SERRANO CASTILLO ELMO

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTOS

CHIMBOTE – PERÚ

2018

	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23 Página : 1
---	--	--

El jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a)

Sandy Lucía Saavedra Párra cuyo

título es:

Evaluación del proceso logístico y una propuesta de un sistema logístico para la empresa Sociedad Materiales de Construcción S.A.C Chimbote 2018

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: *14* (Número).....

Catorce (Letras).

Chimbote *13* de *Julio* Del *2018*..

Rivera
.....
LOURDES RIVERA TEJADA Vda. de
PRESIDENTE MATIENZO

Peñón
.....
DR. ANGEL MICHÁ PEÑÓN
SECRETARIO

Castillo
.....

VOCAL
ELIO SERRANO CASTILLO

DEDICATORIA

Esta tesis se la dedico a Dios y a la Virgen del Carmen que me guían durante mis días, dándome fuerzas para seguir adelante y enseñándome afrontar las adversidades.

A mis padres por su infinito amor, apoyo, consejos, comprensión, soporte en los momentos difíciles, y por la educación que me han brindado.

A mis hermanos, por ser parte de mi vida y a mi sobrina Daphne por su alegría y la confianza que tiene en mí.

A Giovanni por ser compañía en mi camino y darme fuerza para continuar.

AGRADECIMIENTO

Le agradezco a Dios y a la Virgen del Carmen por estar siempre en mi camino y haberme acompañado y guiado a lo largo de mi carrera, por brindarme una vida llena de bendiciones al conocerlos y saber su amor hacia mí.

A mis padres por apoyarme en todo momento y motivarme a lograr mis objetivos.

Les agradezco la confianza, apoyo y dedicación de tiempo a mis queridos asesores: Metodológico: Dr. Ángel Mucha Paitán y Temático: Mg. Elmo Serrano Castillo.


A Eliana Saavedra Dávila por tomarse parte de su tiempo, enseñándome y brindándome sabios conocimientos para llevar acabo esta tesis.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo **Sandy Lucía Saavedra Dávila**, con DNI N° **44499553**, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Contabilidad, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Nuevo Chimbote, Julio del 2018


Sandy Lucia Saavedra Dávila

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

Presento ante ustedes la Tesis titulada “**Evaluación del proceso logístico y una propuesta del sistema logístico para la empresa Sociedad Materiales de Construcción S.A.C Chimbote 2018** ” con la finalidad de desarrollar una evaluación del sistema logístico que se desarrolla en la empresa y realizar una propuesta que sea para mejora de la empresa Sociedad Materiales de Construcción S.A.C., en el Distrito de Chimbote – 2018, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Título Profesional de Contador Público.

Señores miembros del jurado espero que esta investigación, luego de ser evaluada, merezca su aprobación.

Atentamente.

Sandy Saavedra Davila

ÍNDICE

ACTA DE APROBACIÓN DE TESIS	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN.....	vi
INDICE	vii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
I. INTRODUCCIÓN:.....	12
1.1. REALIDAD PROBLEMÁTICA	12
1.1.1. A nivel internacional	12
1.1.2. A nivel nacional.....	13
1.1.3. A nivel local.....	14
1.2. TRABAJOS PREVIOS:	14
1.3. TEORÍAS RELACIONADOS AL TEMA	16
• Definiciones:	16
• Evolución.....	18
○ Sistema Logístico	20
○ Diseño de una red logística.....	21
1.4. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA:	28
1.5. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO	28
1.6. HIPÓTESIS	29
1.7. OBJETIVOS	29
• OBJETIVO GENERAL:	29
• OBJETIVOS ESPECÍFICOS:	29
II MÉTODO:.....	32
2.1. Diseño de Investigación:.....	32
2.2. Población y muestra:.....	32
• Población:	32

• Muestra:.....	32
2.3. Variables, operacionalización:.....	33
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad:	34
2.5. Métodos de análisis de datos:	34
2.6. Aspectos éticos:.....	35
III RESULTADOS.....	37
3.1. ASPECTOS GENERALES:.....	37
3.2. MISIÓN:	37
3.3. VISIÓN:	37
3.4. RESEÑA HISTORICA:	37
3.5. ORGANIGRAMA:	39
ANÁLISIS DEL CUESTIONARIO.....	40
FICHA DE OBSERVACIÓN DE PROCESOS.....	50
ÁNÁLISIS DE LA FICHA DE OBSERVACIÓN DE PROCESOS.....	51
GUIA DE OBSERVACIÓN	52
ANÁLISIS DE LA FICHA DE OBSERVACIÓN	53
IV. DISCUSIÓN:.....	57
V. CONCLUSIONES:.....	60
VI. RECOMENDACIONES.....	63
VII. PROPUESTA	65
VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	67
IX. ANEXOS.....	69

RESUMEN

El presente trabajo de tesis contiene una evaluación del proceso logístico y una propuesta de un sistema logístico para la empresa Sociedad Materiales de construcción S.A.C., en el Distrito de Chimbote – 2018, donde evaluaremos el proceso logístico y de qué manera este se está desarrollando en la empresa. Teniendo como objetivo principal **“Desarrollar una evaluación del proceso logístico y una propuesta de un sistema logístico para la empresa Sociedad Materiales de construcción S.A.C., en el Distrito de Chimbote – 2018”**, del cual se desprenden los objetivos específicos que son analizar los procedimientos del proceso logístico para obtener información que nos permita la mejora de los mismos en la empresa Sociedad Materiales de Construcción S.A.C.

Por otra parte, la población: Se encuentra conformado por la dotación del equipo de almacén de la Empresa Sociedad de Materiales de Construcción S.A.C.

Los instrumentos de validación y confiabilidad que se utilizaron fueron el análisis documental y la guía de observación.

En base a la evaluación realizada se puede concluir que no se cuenta con un adecuado proceso logístico, no se utiliza de manera óptima los equipos debido a la falta de capacitación de los trabajadores. La duplicidad de funciones y desorganización generando retrasos en la gestión y por lo tanto repercute en el cumplimiento de metas y logros de objetivos.

Palabras clave: evaluación ,logística, procedimientos, equipos logísticos.

ABSTRACT

This thesis work contains an evaluation of the logistic process and a proposal for a logistic system for the company Sociedad Materiales de Construcción S.A.C., in the district of Chimbote – 2018, where we will evaluate the logistic process and in what way this is developing in the company. Having as main objective "to develop an evaluation of the logistic process and a proposal of a logistic system for the company Sociedad Materiales de Construcción S.A.C., In the district of Chimbote – 2018 ", which shows the specific objectives that are to analyze the procedures of the logistic process to obtain information that allows us the improvement of the same in the company Construction Materials Society S.A.C. On the other hand, the population: it is formed by the equipment of warehouse of the company of Construction Materials Society S.A.C.

The validation and reliability instruments used were the documentary analysis and the observation guide.

Based on the evaluation carried out it can be concluded that there is not an adequate logistic process, the equipment is not used optimally due to the lack of training of the workers. The duplication of functions and disorganization resulting in delays in management and therefore has an impact on the fulfillment of goals and goals achievements.

Key words: evaluation, logistics, procedures, logistic equipment.

I. INTRODUCCIÓN:

I. INTRODUCCIÓN:

1.1. REALIDAD PROBLEMÁTICA

La logística al día de hoy es una de las herramientas más utilizadas y desarrolladas en la materia no solo empresarial, sino en toda aquella actividad del hombre que necesita una sinergia de en el desarrollo de procesos, mediante la cual por medio de procesos ordenados y sistematizados buscan por medio del desarrollo de las actividades una mejora continua en el proceso. La logística se puede tomar como el acompañante del hombre desde su nacimiento y durante su desarrollo en la búsqueda de solucionar la problemática que se le presentaba en el día a día

1.1.1. A nivel internacional

Debido a la globalización que ya se encuentra en el ámbito internacional la relevancia de logística en mundo ha ido evolucionando logrando alcanzar desarrollos encontrando distintos productos en diferentes partes del mundo, conectado por diferentes procesos logísticos que permiten la interrelación de los mercados (clientes y productores) , haciendo uso de los sistemas y procedimientos desarrollados en una logística internacional de las industrias , disminuyendo los costos a medida que se perfecciona este desarrollo.

El manejo de cadenas de abastecimiento la cual abarca el manejo de suministros, costos, espacios, tiempos y calidad de los productos y servicios son considerados hoy en día una de las principales herramientas en una empresa. Todo ello por medio de una adecuada adaptación sistémica en flujos de proveedores, materias primas, e información continua

1.1.2. A nivel nacional

El Perú al igual que a nivel internación continua con la mejora continua de la logística en todas aquellas necesidades en las que está inmersa , mejorando de esta manera la visión empresarial y la manera de mejorar los procesos , tomando en cuenta las cadenas grandes de supermercados y empresas retail quienes en su mayoría cuentan con un sistema logístico e implantado , hasta los pequeños comerciantes quienes de manera empírica generan mejora en sus procesos en medio de una realidad de mercado libre.

Tomando algunos datos de Latinoamérica durante el 2015 la inflación a nivel regional fue de un 16% y la devaluación del 30%. Por lo cual a nivel regional contamos con desafíos, generar mayor inversión, generar dinamismo entre importación y exportación, desarrollar la inversión en conocimiento e implementación de desarrollos logísticos.

En la publicación del El Comercio (2017) nos indica que:

El tema de retail comercial a nivel nacional se encuentra liderada por las siguientes empresas mantienen tanto rotación de productos como la venta de una manera constante y cotidiana por lo cual mantener un inventario constante se vuelve una necesidad (Stock de seguridad), pero por otro lado , llegar a almacenar las existencias por un tiempo prolongado generaría costos de almacenaje adicional (Sobre Stock) pero no se podría llegar al otro extremo , ya que si no se contara con mercadería podría reflejarse en la perdida de ventas importantes (Quiebres de Stock) las ventas que se perderían serían de importancia para llegar al cumplimiento de planes de ventas(p 7)

“El Perú como país que proyecta uno de los mayores atractivos para inversiones de tipo de comercio retail, quedándose con el puesto número 16º” según el Global Retail Development Index (GRDI) “Considerando el crecimiento anual en un promedio del 77% en el

2015 y durante un periodo de crecimiento y desarrollo de 5 años, donde la clase media se ha ido desarrollando. El Perú como atractivo como mercado para la inversión y financiación en procesos y evaluaciones, genera un buen ambiente para el desarrollo de las actividades de las empresas retail” (Mendoza &Alcalde, 2015,p 41).

1.1.3. A nivel local

En la empresa Sociedad Materiales de Construcción S.A.C la cual será objeto de nuestro estudio no es exenta a esta realidad , por el contrario cuenta con muchas las características antes mencionadas, tal así que la coyuntura nacional y local influyen de manera directa con las ventas y por ende la medida de los productos ,por otro lado tenemos que la temporalidad de los productos es un análisis que se debe realizar de manera directa y tomando en cuenta con los tiempos de atención del proveedor y bodegas .

1.2. TRABAJOS PREVIOS:

(Bergara, Rebotto, 2012),“Caso de Estudio Supermercados en Chile” de la Universidad Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, Chile formulan que dentro del país de Chile en desarrollo de los supermercados genero un cambio estructural dentro del sector industria, generando centralización de los mercados y retención del cliente por medio de la policía de mantener estables los precios bajos a los clientes.

(Muñoz y Díaz, 2011),“Diseño de Modelo de costos Logísticos en Empresas PYME” de la Universidad Autónoma de Occidente, nos muestras que por medio del proceso logístico existe como objetivo básico la disminución de los costos sin dilatar los tiempos ni afectar la calidad del producto y servicio.

(Inostroza y Lucero ,2005), “Operador Logístico para Empresas de Retail” de la Universidad de Chile, cuentan como conclusión que

debido al estudio de mercado para el operador logístico en el mercado cuentan dentro del país una oportunidad de desarrollo del 95% de cobertura dentro del ámbito nacional.

(Pérez y Rodríguez, 2011), "Propuesta del Sistema Logístico de Distribución para las Regionales Centro, Santander y Eje Cafetero de una Empresa de Consumo Masivo." de la Universidad de ISESI, Santiago de Cali. Concluyen que al largo del proceso logístico como parte de gestión en transporte y almacenamiento la presión ejercida por la cadena debido a que la competencia se encuentra globalizada, local, nacional e internacionalmente, donde se convierten en una competencia directa de todas aquellas empresas que realizan las mismas actividades y que pese a ello el cliente es aquel que debe continuar contando con el correcto desarrollo en espacio, tiempo y calidad en producto y servicio recibido.

(Gionani, 2006) en "Propuesta de un modelo de Gestión Logística de Abastecimiento Internacional en las Empresas Grandes e Importadoras de Materia Prima" de Universidad Nacional de Colombia concluye que la logística en grandes empresas se realiza de manera separada abastecimiento, distribución y flujo de materiales donde se desarrollan de manera separada y la solución de la problemática también es afrontada según dicha distribución.

(Bohórquez y Puello) en "Diseño de un Modelo de Gestión Logística para Mejorar la Eficiencia Organizacional de la Empresa Coralinas & Pisos S.A. Corpisos S.A. en el Municipio de Turbaco." En la Universidad de Cartagena, Cartagena de Indias. Nos indican que la empresa CORALINAS & PISOS S.A. COSPISOS S.A. deberá mejorar su proceso logístico por medio de las herramientas correctamente implementadas permitirá desarrollo de la cadena de suministros y por conclusión del todo el sistema logístico.

1.3. TEORÍAS RELACIONADOS AL TEMA

- **Definiciones:**

La logística tiene sus inicios como concepto militar, sin aun contar con una definición propiamente dicha fue usada dentro de las operaciones de este sector para el cumplimiento de plazos y entrega de suministros, pero fue a partir de la segunda guerra mundial, es donde el mundo empresarial inicia a considerar la importancia de su desarrollo dentro de sus actividades (Langley, C.J., 1986; Carrasco, J. 2000; Garcia, J.D, 2004; Trujillo, G.V, 2005), la evolución de estos procesos permitirían el desarrollo de la logística integral, la cual genera una influencia fuerte en la nueva economía globalizada, la evolución de la logística integral y el flujo de procesos en el desarrollo de trabajo que es necesario dentro de una empresa para lograr los resultados que se esperan, tener claras las concepciones de la logística es vital y deberemos revisar la bibliografía que se tiene de manera reciente acerca de este tema, iniciando por logística, abastecimiento, distribución, estrategia, comercio internacional y estudios que los relacionan.

La logística es definida por la Real Academia Española, (2014) como: "El "conjunto de medios y métodos necesarios para llevar a cabo la organización de una empresa, o de un servicio, especialmente de distribución"(RAE)."

Servera, (2010) nos indica que: La logística al igual que el hombre se encuentra en dinámica evolución, adaptándose a nuevos ambientes y requerimientos que se van formando en el día a día, desde la toma de decisiones en las familias aceptando o negando el gastar su dinero frente a un bien o servicio , o quizá el reemplazo de este por uno nueva , hasta las grandes empresas transnacionales quienes buscan resultados favorecen sus estados financieros y que para ello deben encontrarse en desarrollo continuo al igual que las familias y la sociedad y generar productos y servicios novedosos que permitan ser

escogidos por sus clientes , generar nuevos clientes , mantener a los que ya se encuentran fidelizados sin incrementar en costos pero manteniendo el precio y calidad como estandarte de un adecuado nivel de servicio a sus consumidores(p.43)

Debido a esto la logística tiene mayor protagonismo dentro de las organizaciones como parte esencial y clave para el rendimiento y la rentabilidad de todas las organizaciones y generando dentro del mercado económico tanto nacional e internaciones, su importancia de esta en la correcta distribución de los bienes y servicios (Servera, 2010,p.43).

Por medio de la reduccion de los costos como una ventaja de productuividad en la implementacion de la logistica es que la logistica logra llegar al interes de las empresas y posicionarse hoy en día como una de las prioridades (Christopher, M, 1994). Tomar los costos ,servicio,flexibilidad y calidad como principales ventajas de una adecuada implementación de un proceso logístico, es hoy en día un gran plus que permite a las compañías el desarrollo de sus procesos (Mentzer, J.T, et al 2004).

Según Parada (2000) nos indica: Se observa que es la logística es la herramienta que integra toda la empresa donde se necesita realizar mejoras progresistas, por medio de estudios e investigaciones que nos den pasos para las mejoras correspondientes en los sistemas y generar una mayor diferenciación ante los clientes finales, usando la información estratégica de los mismos para lograr sus expectativas de servicio y producto.

Por otro lado, Villalobos, (2003): Es debido a ello que la logística se vuelve mayor protagonista dentro de las organizaciones como mecanismo hoy en día esencial para el cumplimiento de rendimiento y de rentabilidad lo cual dentro de los mercados internaciones y naciones permite mostrar la importancia de ser competitivo con todas aquellas empresas del mismo rubro (Stock, J & Lambert, D. 2000) también puede ser usada como herramienta de marketing al mostrar un adecuado proceso logístico que contribuya no solo a cumplir sino

a sobrepasar aquellos requerimientos de calidad y tiempo en la entrega de bienes y servicios.

- **Evolución**

Dentro de los años de 1945 y 1973 de acuerdo a (Carrasco, J 2000). Simplemente se habla de logística como una simple función de distribuir por medio de flujo de materia física; entre 1973 y 1980 toma todos los conceptos como partes interconectada, pero es en 1980 a 1990 donde se considera la gestión de cadena de aprovisionamiento como una logística concreta e integral concluyendo a partir del año 1990 logística total (Sarache, W 2004).

La cadena de suministros hoy tomada dentro del área administrativa, donde de manera conjunta se realizan las actividades comunes por medio de una toma de decisiones basadas en información otorgada por el uso de personal y materiales que permitan contar con data actualizada, se transformó en parte básica dentro de cualquier organización de personas y procesos a fin de brindar al proceso valor y mejora continua, la búsqueda de proveedores y materia prima, contar con un buen proceso y brindar servicio y atención adecuada son hoy en día la búsqueda de valor de todas las empresas, (Marinos, T et al 2004).

De acuerdo a Romano (2003). La integración de las organizaciones busca disminuir las rechas en las empresas por medio de sus funciones, desarrollando la comunicación efectiva, flujo adecuado de los materiales y acceso a la información son los factores para desarrollar una adecuada cadena de abastecimiento

Es importante que toda estrategia cooperativa sea conocida y que a esta la cadena de abastecimiento se encuentre adherida, ya que esto nos mantiene el mismo objetivo y desarrollar la competitividad y rentabilidad haciendo red dentro de la empresa

En base a Gómez (2014) propone que en la logística empresarial podemos indicar tres ámbitos en los que se aplica este concepto:

Distribución física, su función principal se basa en la reducción de los costos del transporte.

Integración de las actividades internas que se basa en la cadena de suministro en la organización (fabricación y transporte). Excluye a los factores externos.

Integración de las actividades (internas y externas) proceso logístico en el que está integrada la empresa con personal interno y externo (proveedores y clientes).

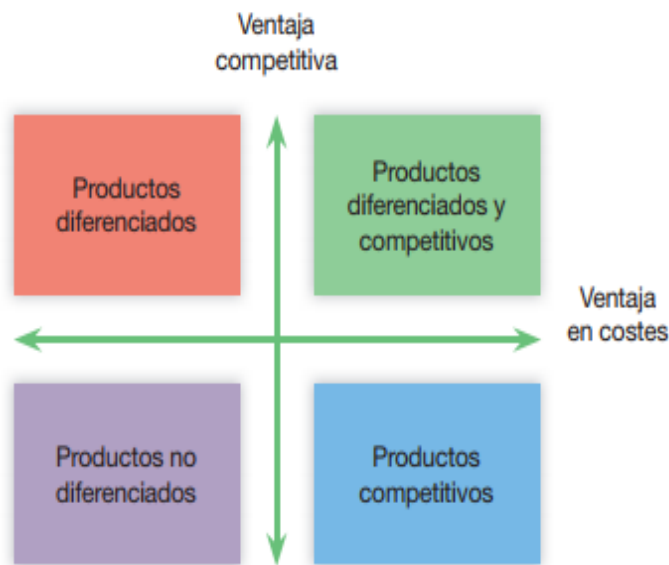


Fig. 1.1. La logística tiene una relación directa con la calidad y con el coste de los productos finales de la empresa. Estos dos elementos determinan su posición en el mercado.

- **Sistema Logístico**

Según Carrasco, (2000) “La Flexibilidad del sistema logístico variara según sea su rango, tomando en cuenta los objetos que pueda desafiar con éxito; esta varía de acuerdo al costo que sea asociado con el cambio del proceso, y según el plazo requerido en las nuevas condiciones para en funcionamiento”.

La definición anterior indica a que la logística es similar a un engranaje de actividades de personas y procesos; mientras mejor llevadas sean dichas actividades generarán un mejor desarrollo en proceso adecuado de las actividades, por lo cual realizar un cambio con un proceso solido no generaría mayor costo a la empresa.

En una empresa la propuesta de un proceso logístico, es el planteamiento de la implementación de la compra de materias primas y la transformación en productos terminados , los cuales cuente con un valor agregado como calidad para el cliente que hoy en día para lograr esto se deben tomar en cuenta toda necesidad que el cliente presente frente a un producto , calidad, opciones de compra, precios bajos y naturalmente una adecuada atención (Carrasco, J. 2000) lo cual por medio de la unión de las funciones y componentes se puede llegar a un flujo adecuado para respuesta a la demanda que va evolucionando junto con el mercado.(Monterroso, E. 2000)

Soret de los Santos (2001) nos muestra que parte de la res incluye diferentes componentes necesarios para tomar en cuenta como almacenes tanto naciones, regionales, locales y de tránsito, como proveedores, la producción y los anaqueles y nuestros clientes

En base a Carrasco (2000) indica: que por medio de la interacción de las actividades dentro y fuera de la empresa desde la compra de la

materia prima hasta la entrega del producto al cliente final con un producto de calidad, la atención al cliente sin afectar el precio que este cancelara en la obtención del bien o servicio; lo cual incluye contar con stock dinamico al igual con precios acorde al mercado es lo que nos permitirá llegar a un flujo mejora continua para enfrentar al mundo globalizado (p 34)

Se compone por medio de áreas o sistemas interrelacionados como: Área de Compras; Área de Almacenaje; Área de Despacho; Área de Transporte interno; Área de Ventas

Según Motoki (2000) indica que es: “La búsqueda principal del sistema es la búsqueda de mejora de los costos por medio de una adecuada distribución de las cantidades requeridas, para esto es necesario contar con la información del sistema de distribución que se realizará para la entrega de los productos.” (p.65)

- **Diseño de una red logística**

De acuerdo Gómez (2014) propone lo siguiente:El grado de importancia de la red para una adecuada logística es lograr el equilibrio entre la definición de espacios y actividades en las fábricas, una adecuada distribución de los puntos de venta y optimizar los costos. Dicho objetivo debe ser logrado junto al alcanzar un óptimo inventario, un sistema de servicio de transporte y procesamiento de información adecuado (p44).

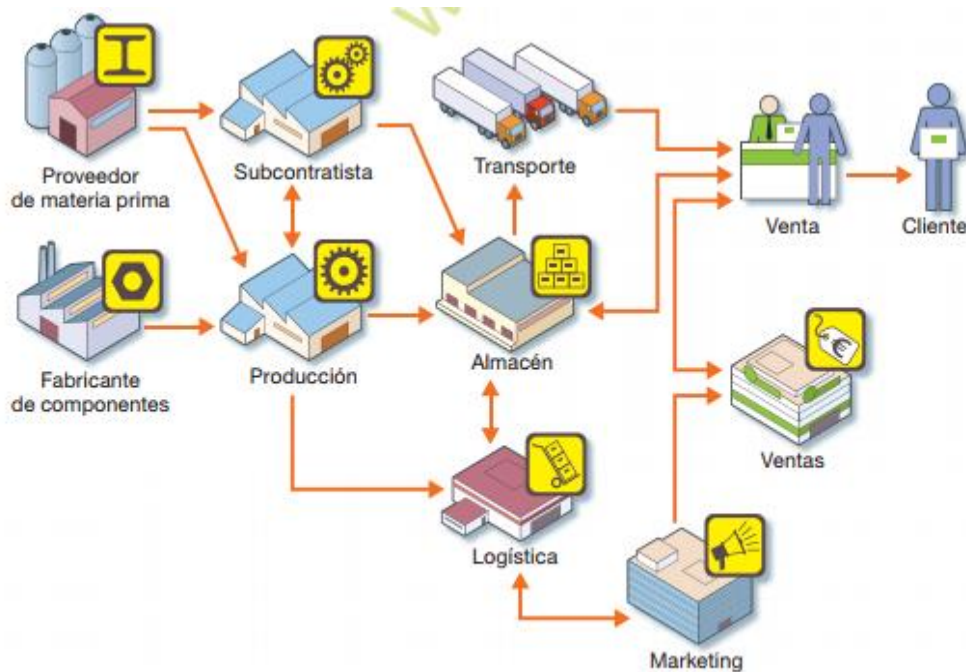


Fig. 1.6. La red logística.

- a) **La Gestión Logística:** En el ámbito empresarial es una donde se incluyen en los departamentos de adquisiciones, almacén de inventario, transporte, y repartición. Es por ello que la administración en logística es aquella que incluye los proceso se incrementa o mejora en atención del cliente y gestión de mejora en costos en el transporte, pero para ello se necesita un trabajo dentro de la empresa por parte de todo el equipo durante el proceso. Donde la correlación de las áreas permitirá contar con un mejor beneficio del proceso logístico para la empresa. (Kotler & Armstrong, 2012,p 50)

Según Gómez (2014) indica que: “En el sistema de la logística está conformada por ciclos y cadenas trabajando con mercancías, información y dinero conglomerándose y actuando de manera engranada. Se define como la coordinación adecuada desde el proveedor hasta la llegada a las manos del cliente.” (p45)

Hoy en día entregar el producto en tiempo, cantidad y lugar acordado está considerado como un adecuado servicio al cliente por ello es

necesario la disminución de errores. Logrando mayor garantía al momento de la atención al cliente por medio del bien o servicio otorgado.

Reducir los costos a través del sistema, el producto disminuye en precio final al consumidor. Los principales costos a disminuir están: costos de inventarios, almacenamiento, administración y de transporte.

a) Fases en Gestión Logística

“Es la administración de los suministros se necesita identificar en costos de oportunidad e implementar según las ventajas del mercado ya que por medio de la actividad de compras se pueden cruzar los límites entre la manufactura y los proveedores” (Browerson & Closs, 2007,p56)

a.1) La gestión de compras. Hoy en día compra tiende a generar estrategia en costos de oportunidad y proyección dentro de una empresa, ya que algún error en el cálculo de cantidad, tiempo de distribución o acontecimiento social podría afectar de manera directa el abastecimiento, generando mayor incremento en costos de fletes para despachos adicionales, es por ello que el mantener un adecuado seguimiento al despacho de los proveedores puede prevenir cualquier imprevisto, lo cual podría generar como consecuencia un retraso en la entrega del producto al cliente final. (Stanley & Winser,2001, p 61). Por lo tanto, la comunicación es con los proveedores en un esfuerzo por reducir errores e incrementar eficiencias a través de los flujos de despacho de suministros. (Winser & Tan, 2001, p. 83).

Las compras son la base inicial para el desarrollo adecuado del sistema logístico, no solo en las empresas comerciales, sino también en toda organización que pretenda realizar actividades de manera fluida, ya que de ello depende garantizar el contar con las materias primas de manera oportuna y en la cantidad necesaria para garantizar la producción. Es por ello que para llegar a una gestión de compras adecuada es necesaria el conocimiento de la cadena de suministros de nuestro proveedor y de nuestra propia cadena de procedimientos, por medio de la integración

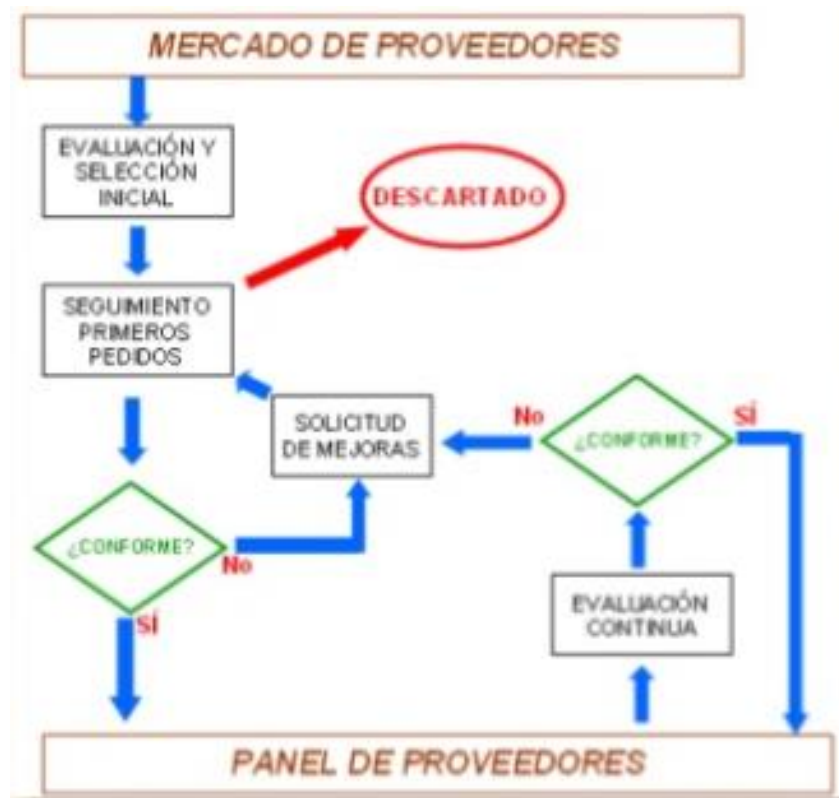
funciones internas generando una cadena de abastecimiento que mantenga integración con la cadena de atención de nuestros proveedores y la atención a los clientes (Cristopher, 1994, p 52).

Los proveedores como aliados estratégicos generan relaciones basadas en confianza que permite un desarrollo de las actividades a largo plazo, es hoy en día dentro de las más importantes responsabilidades en la gestión logística. El cumplimiento de los plazos y metas como objetivo de empresa depende del cumplimiento de los proveedores (lead time), el cumplimiento de las órdenes de compra generadas a los proveedores y cualquier retraso de estos por diferentes motivos modificarán de manera esencial el cumplimiento de cualquier proceso logístico y su continuidad.

En base a Gómez (2014) Las tendencias actuales en la gestión de compras son: el proceso de investigación, convocatoria y hacer seguimiento a los proveedores en el cumplimiento de los acuerdos comerciales como plazos de entrega. Ya que el cumplimiento de estos permitirá un desarrollo en el servicio que me brinda y por lo tanto generará un sentimiento estrecho de confianza. Por tanto, el desarrollo del proveedor me brindará respaldo para el cumplimiento de plazos y metas. (p 43)

La parte de evaluación de los proveedores es esencial al momento de renovar los contratos comerciales con ellos ya que dicha evaluación nos dará una visión clara de la necesidad de mejora por parte de ambas empresas y el desarrollo adecuado de nuestras cadenas de suministros y permitirá un crecimiento conjunto con el desarrollo de las actividades, ejemplo: Si una tienda realizaba la venta de 10 000 bolsas de cemento mensual y este producto cuenta con un crecimiento en el requerimiento de los clientes y dicha necesidad se reduce en el tiempo es decir el despacho de las 10 000 bolsas de manera quincenal, el proveedor debe tener capacidad de respuesta al requerimiento del mercado y adaptarse de tal manera que pueda cubrir la demanda del mercado, brindando con ello una adecuada respuesta y no afectar a la

necesidad del cliente. Por ello al hacer un seguimiento constante al proveedor se podrá identificar aquellos posibles fallos en el despacho de la mercadería que es necesaria para tienda.



La búsqueda de nuevos proveedores por medio del crecimiento de la empresa, también la implementación de nuevos productos que permitan generar mayor mix para brindar mayor opción de compra a los clientes, acuerdos de reducción de costos por compras mayores, lo que disminuiría los precios finales a los clientes y un mayor desarrollo de los proveedores, esta actividad debe ser dinámica y continua para asegurar un correcto abastecimiento

Al incrementar los requerimientos a los proveedores durante las compras, nos permitirá tener mayor poder de negociación y ser un cliente top para este., por otro lado, coordinar y cooperar puede disminuir los costos del proveedor.(C.J., 1986, p. 73)

a.2 La gestión de almacenes. Se tiene como concepto que almacén es aquel lugar físico o lugar donde se acopian todas aquellas materias primas, usualmente se visualiza como lugar este sirve para guarda los productos en proceso de elaboración (producto semi terminado) o el producto terminado a la espera de ser entregado para continuar con el flujo logístico. Sirve como control de mercancías y nos permite contar con un soporte para verificar y validar la existencia de mercadería para el desarrollo de las actividades de la empresa

Función de los Almacenes:

Según Gómez, (2014) indica que: la función de otorgar un acceso rápido y controlado y evitar los incendios , robos y deterioros de toda materia prima y/o producto almacenado. Mantener data actualizada para el área de compras, ya que conocer la real existencia de materia prima nos permite contar con abastecimiento adecuado. Se guía por método de PEPS (Primeras entradas, primeras salidas), asegurando una correcta rotación de mercadería Contar con stock adecuadas para evitar el Quiebre o sobre stock (máximos – mínimos).” (.p76)



a.3 La gestión del transporte.

Según Gómez, (2014)

El transporte cuenta con los siguientes objetivos: Confianza, seguridad y efectividad en el proceso de transporte del producto y buscar un punto de equilibrio de una unidad de transporte.

En el transporte es importante contar con las siguientes decisiones básicas:

1. Hoy en día los sistemas de transporte no solo se encarga de llevar la mercadería de un punto "B" a un punto "C". También debe contar con un sistema que permita monitorear el estado del producto solicitado, los medios de transporte que se pueden emplear para el traslado de la mercadería varían entre barcos, aviones, camiones, trenes y la combinación de los mismos.

2. Hay empresas que optan por la contratación o compra de camiones, a los cuales se les habilita usualmente el sistema de posicionamiento global(GPS) lo cual genera comunicación entre los fabricantes, tienda y almacenes.

3. Al momento de organizar el sistema de gestión de información y transporte. Es una de las bases para cumplir con los consumidores ya que es parte de la atención al cliente una adecuada coordinación permitirá tener la mercadería a mejor costo y en el momento adecuado.

4. La distribución en las rutas. Hoy en día por medio de los programas informáticos son los que ayudan al establecimiento de rutas para los camiones de reparto lo que permite disminución de peligro y tiempos adecuados para la llegada de mercadería a los almacenes. Así como los despachos de aquellos pedidos realizados por los clientes.

5. Con respecto los costos por medio de la distribución podemos indicar que se encuentran dados en cuatro puntos importantes e independientes para los sistemas de costeo:

- Los canales de comercialización y el producto comercialización

- El valor del producto
- El tamaño de la organización
- El nivel de servicio (p.78)

1.4. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA:

¿Cómo se viene desarrollando el proceso logístico de la empresa “Sociedad de Materiales de Construcción S.A.C Chimbote 2018?”

1.5. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

TEÓRICA

Tomando en cuenta la variable del sistema logístico se sistematizó la información sobre conceptos, características, tipos, clases e importancia.

PRÁCTICA

Para la realización de la presente tesis se justificó por la necesidad innata que tiene toda empresa en el desarrollo de un adecuado inventario para poder enfrentar sus ventas, sin embargo, se debe tomar en cuenta que debido a la alta rotación del inventario en un retail es necesario el manejo adecuado del mismo por medio de métodos y sistemas integrados para que el proceso logístico sea soporte necesario sin incrementar los costos.

METODOLÓGICA

Se aportó con los instrumentos siguientes que son ficha de observación y una guía de análisis documental.

1.6. HIPÓTESIS

No, no todas las investigaciones cuantitativas plantean hipótesis. El hecho de que formulemos o no hipótesis depende de un factor esencial: el alcance inicial del estudio. Las investigaciones cuantitativas que formulan hipótesis son aquellas cuyo planteamiento define que su alcance será correlacional o explicativo, o las que tienen un alcance descriptivo, pero que intentan pronosticar una cifra o un hecho. (Sampieri, 2010, p32)

1.7. OBJETIVOS

- **OBJETIVO GENERAL:**

Evaluar el proceso logístico y proponer un sistema logístico para la empresa Sociedad de Materiales de Construcción S.A.C. Chimbote - 2018

- **OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

1. Realizar un diagnóstico de las necesidades logísticas que presentan la empresa Sociedad Materiales de Construcción S.A.C.
2. Analizar los procedimientos del proceso logístico para obtener información que nos permita la mejora de los mismos en la empresa Sociedad Materiales de Construcción S.A.C.

3. Diseñar y proponer un adecuado proceso logístico para la reducción de costos en la empresa Sociedad Materiales de Construcción S.A.C.

II. MÉTODO

II MÉTODO:

2.1. Diseño de Investigación:

Es descriptivo, prospectivo. Sólo se realizó una observación a la información necesaria para poder determinar las características del Proceso Logístico y plantear una propuesta de un sistema logístico.

M - O - P

2.2. Población y muestra:

- Población:
Este estudio estuvo basado en el personal de la Empresa SOCIEDAD MATERIALES DE CONSTRUCCION S.A.C. en donde se considerará a todo el personal los cuales son 107 trabajadores.
- Muestra:
Se considerará a 15 trabajadores administrativos que trabajan en el área de almacén de la empresa, la cual se tomó de manera integral.

AREAS	MUESTRA
Gerencia	1
Reposición	10
Recepción	2
Despacho	2
TOTAL	15

2.3. Variables, operacionalización:

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<p>Proceso Logístico</p>	<p>La Logística consiste en planificar y poner en marcha actividades necesarias para llevar a cabo cualquier proyecto</p> <p>Gómez, J. (2014 p 8).</p>	<p>Busca el perfeccionamiento de las operaciones propias de la compañía a partir de la proyección y organización de las áreas que la conforman de manera integra</p>	<p>Recepción</p> <p>Verificación e ingreso al sistema</p> <p>Traslado</p> <p>Clasificación</p> <p>Almacenaje y reposición</p> <p>Distribución</p>	<p>Nominal</p>

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad:

TÉCNICA	INSTRUMENTO
<p data-bbox="469 432 708 465">OBSERVACIÓN</p> <p data-bbox="336 488 841 853">Es un método que comprende la selección, observación y registro sistemático, válido y confiable de acontecimientos, cuadros de comportamiento y ambientes significativos para el problema que se plantea. (Tresierra 2000, p.102).</p>	<p data-bbox="986 461 1310 495">Guía de observación</p> <p data-bbox="863 517 1431 824">Mediante este documento se observó que los activos pertenezcan a la empresa, estén en uso, y en las condiciones necesarias en la Empresa Sociedad Materiales de Construcción S.A.C. (Verificación in situ)</p>
<p data-bbox="501 887 676 920">ENCUESTA</p> <p data-bbox="336 943 841 1518">Las encuestas son instrumentos de investigación descriptiva que precisan identificar a priori las preguntas a realizar, las personas seleccionadas en una muestra representativa de la población, especificar las respuestas y determinar el método empleado para recoger la información que se vaya obteniendo (Trespalcios, Vázquez y Bello, 1996, p.87)</p>	<p data-bbox="1075 1099 1219 1133">Encuesta</p> <p data-bbox="863 1155 1431 1294">Se realizó una encuesta al personal logístico de la empresa Sociedad Materiales de Construcción S.A.C.</p>

2.5. Métodos de análisis de datos:

Para la siguiente investigación se utilizó la estadística descriptiva para obtener resultados en términos de porcentajes, frecuencias los cuales serán representados en cuadros y gráficos.

2.6. Aspectos éticos:

- ❖ El presente trabajo de investigación no afectó en ningún aspecto a personas o áreas determinadas al contrario tratamos de apoyar a los trabajadores a fin de mejorar las circunstancias en las que se desarrollan las labores.

- ❖ El respeto y seriedad a la autoría de las citas.

- ❖ La confidencialidad a la información que será proporcionada por la empresa MATERIALES DE CONTRUCCIÓN S.A.C.

- ❖ El respeto a la información no alterando los datos de dicha información.

III. RESULTADOS

III RESULTADOS

3.1. ASPECTOS GENERALES:

SOCIEDAD MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN S.A.C.

3.2. MISIÓN:

Buscar brindar a nuestros clientes un servicio de calidad, al mejor precio del mercado, ofreciendo los mejores productos y servicios a nuestros clientes inspirando sus sueños y a partir de ellos mejorar su calidad de vida, con nuestros trabajadores cultivando un clima organizacional adecuado donde nuestros trabajadores se sientan comprometidos y a gusto con sus responsabilidades; contribuyendo con la sociedad brindando soluciones a las personas que nos visitan.

3.3. VISIÓN:

Ser la empresa líder de proyectos de construcción que, mejorando la calidad de vida, sea la más querida, admirada y respetada por la comunidad y clientes en el Perú

3.4. RESEÑA HISTORICA:

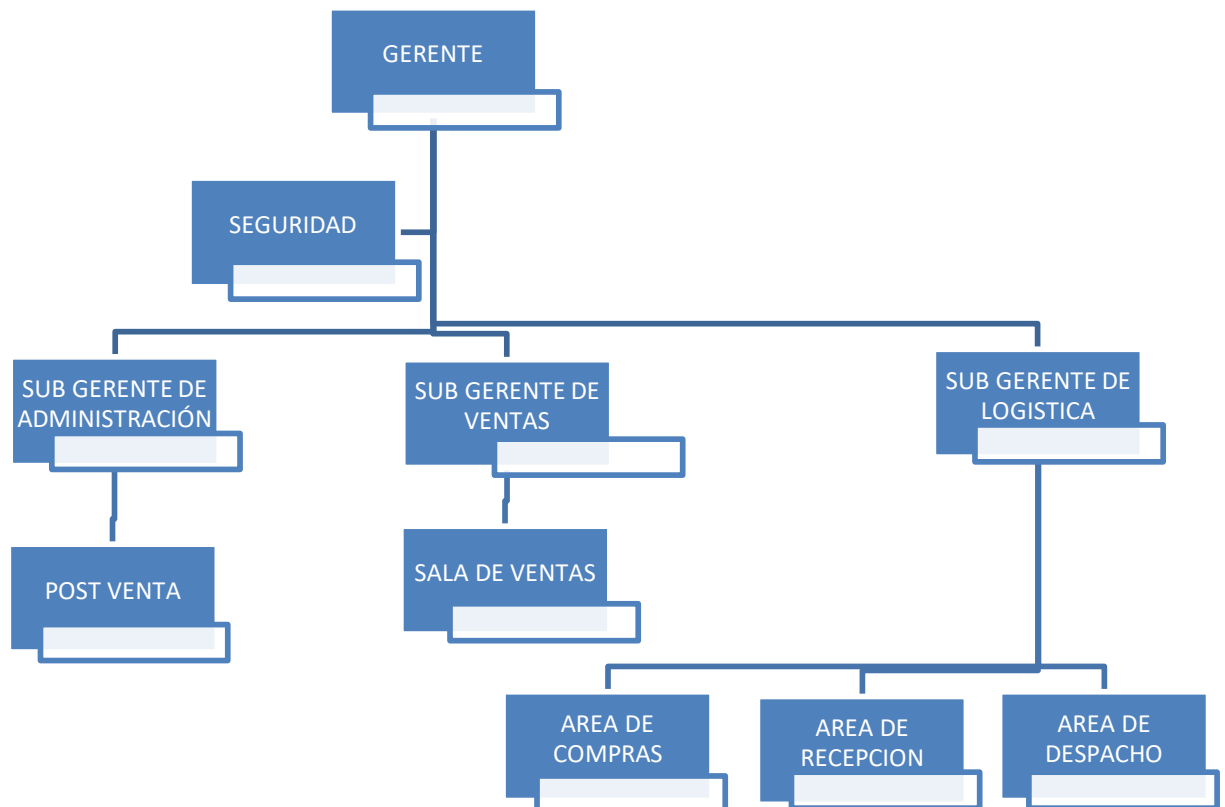
La empresa Sociedad de Materiales de Construcción S.A.C. inició sus actividades en Chimbote el 29 de marzo del 2012 con un área total para el desarrollo de sus actividades de 1717 mt², el rubro al que se dedica es la comercialización de materiales de construcción hacia el cliente final, buscando brindar una atención de calidad a través de una experiencia de compra inolvidable. Cuenta con un total

de 107 empleados a tiempo completo que se encargan de las distintas actividades relacionadas con el desarrollo de la venta y la operación en el día a día.

Dentro de las tareas operacionales de la empresa cuenta con un almacén donde se realizan los procesos de recepción y despacho de la mercadería que posteriormente se convertirán en el giro del negocio, incluyéndose dentro del mercado como operaciones de logística realizados para la mejora continua del desarrollo de sus actividades. Dicha área será objeto de nuestro estudio.

3.5. ORGANIGRAMA:

EMPRESA SOCIEDAD MATERIALES DE
CONSTRUCCIÓN S.A.C.



ANÁLISIS DEL CUESTIONARIO

CUADRO N° 1

1. ¿Está debidamente capacitado el personal sobre el proceso logístico de la tienda?

RESPUESTAS	FI	%
SI	6	40%
NO	4	27%
N/A	5	33%
TOTAL	15	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa SOCIEDAD DE MATERIALES DE CONTRUCCION S.A.C

GRÁFICO N° 1



Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa SOCIEDAD DE MATERIALES DE CONTRUCCION S.A.C

Análisis del Gráfico N° 1:

Con respecto con la pregunta: ¿Está debidamente capacitado el personal sobre el proceso logístico de la tienda?, Tenemos en respuesta de Sí a un 40% de los trabajadores, por otro lado, contamos con el 27% indican que no se consideran capacitados y por ultimo tenemos el 33% no opinan o desconocen el tema.

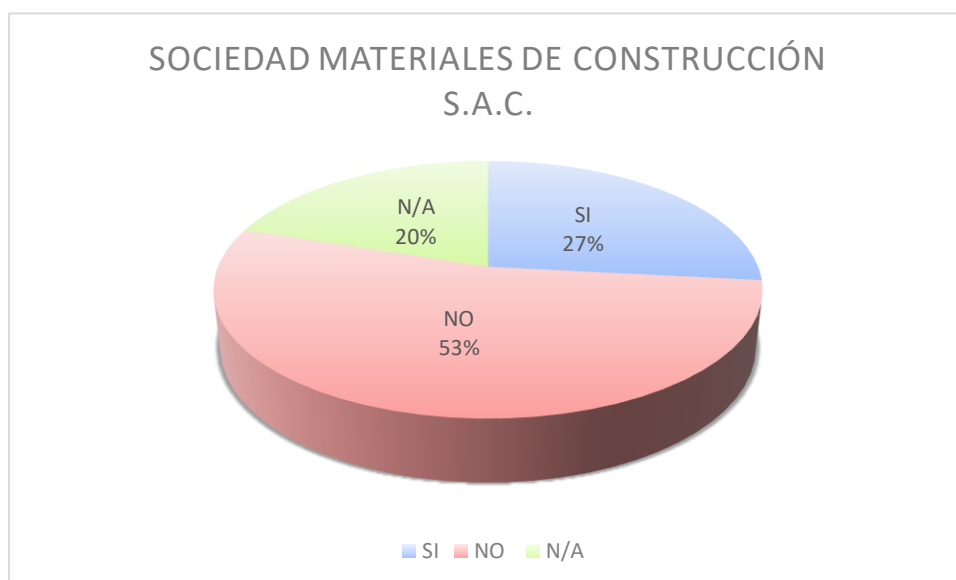
CUADRO N° 2

2. ¿Cree usted que los métodos empleados contribuyen con el logro de los objetivos de la empresa?

RESPUESTAS	FI	%
SI	4	27%
NO	8	53%
N/A	3	20%
TOTAL	15	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa SOCIEDAD DE MATERIALES DE CONSTRUCCION S.A.C

GRÁFICO N° 2



Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa SOCIEDAD DE MATERIALES DE CONSTRUCCION S.A.C.

Análisis del Gráfico N° 2:

Como respuesta a la pregunta: ¿Cree usted que los métodos empleados contribuyen con el logro de los objetivos de la empresa? El 53% considera que no se encuentran contribuyendo al logro de los objetivos, el 27% de los trabajadores respondieron que sí, y por otro lado el 20% no opinan o desconocen el tema.

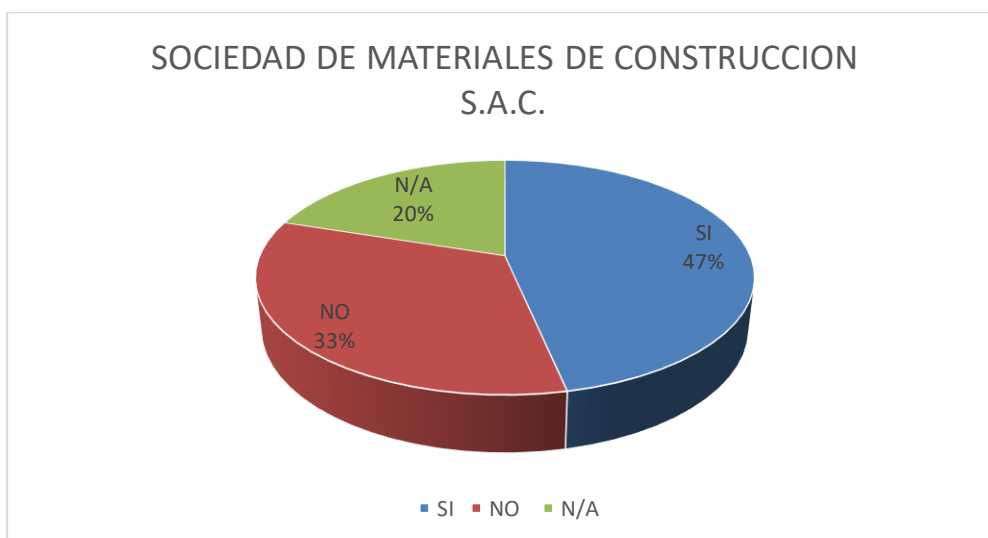
CUADRO N° 3

3. ¿La empresa toma medidas para la seguridad del personal contra factores negativos (robos, accidentes)?

RESPUESTAS	FI	%
SI	7	47%
NO	5	33%
N/A	3	20%
TOTAL	15	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa SOCIEDAD DE MATERIALES DE CONTRUCCION S.A.C

GRÁFICO N° 3



Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa SOCIEDAD DE MATERIALES DE CONTRUCCION S.A.C.

Análisis del Gráfico N° 3:

Considerando la pregunta: ¿La empresa toma medidas para la seguridad del personal contra factores negativos (robos, accidentes) ?, el 47% de los trabajadores respondieron que si, en tanto el 33% indican que no se sienten seguros al momento de desempeñar algunas funciones y por otro lado el 20% no concretan una respuesta consisa.

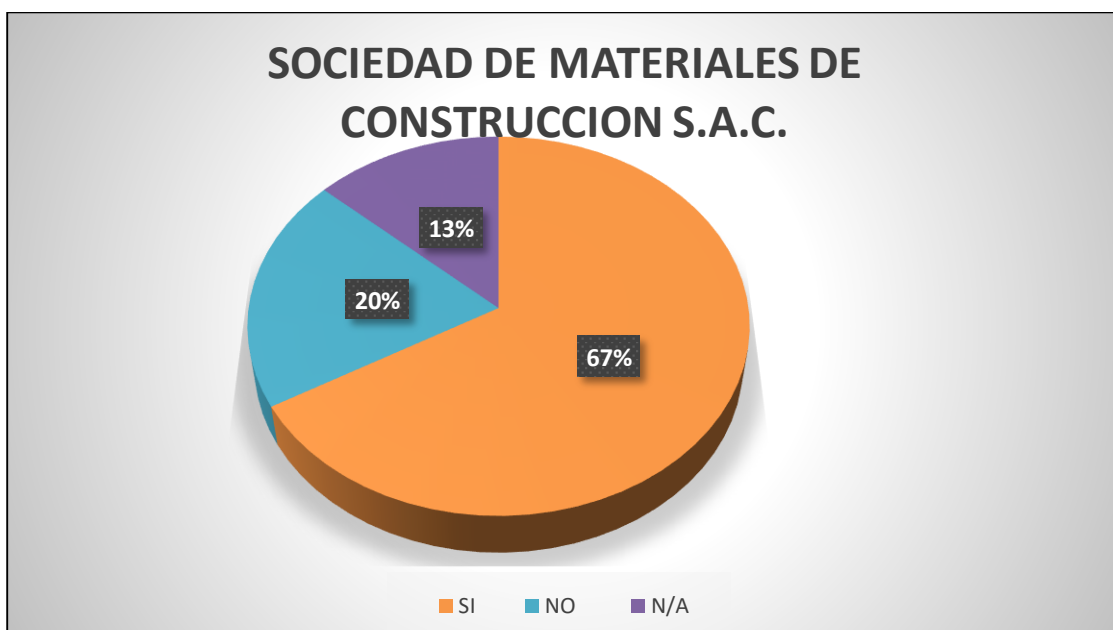
CUADRO N° 4

3. ¿Se realizan capacitaciones para mejorar el rendimiento del personal, son de manera continua?

RESPUESTAS	FI	%
SI	10	67%
NO	3	20%
N/A	2	13%
TOTAL	15	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa SOCIEDAD DE MATERIALES DE CONSTRUCCION S.A.C

GRÁFICO N° 4



Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa SOCIEDAD DE MATERIALES DE CONSTRUCCION S.A.C

Análisis del Gráfico N° 4:

Al formular la pregunta: ¿Se realizan capacitaciones para mejorar el rendimiento del personal, son de manera continua?, el 67% de los trabajadores respondieron que si, en tanto el 20% indican que no sienten que las capacitaciones se basen en su rendimiento y el 13% no tiene una respuesta definitiva.

CUADRO Nº 5

5. ¿Los trabajadores de la empresa hacen llegar sus quejas y reclamos a la gerencia?

RESPUESTAS	FI	%
SI	3	20%
NO	10	67%
N/A	2	13%
TOTAL	15	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa SOCIEDAD DE MATERIALES DE CONTRUCCION S.A.C

GRÁFICO Nº 5



Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa SOCIEDAD DE MATERIALES DE CONTRUCCION S.A.C

Análisis del Gráfico Nº 5:

Con respecto con la pregunta: ¿Los trabajadores de la empresa hacen llegar sus quejas y reclamos a la gerencia?, Respondieron el 67% que no encuentra la forma de hacer llegar sus quejas, el 20% de los trabajadores indican que si pueden hacer llegar sus quejas y es el 13% indica no tener conocimiento.

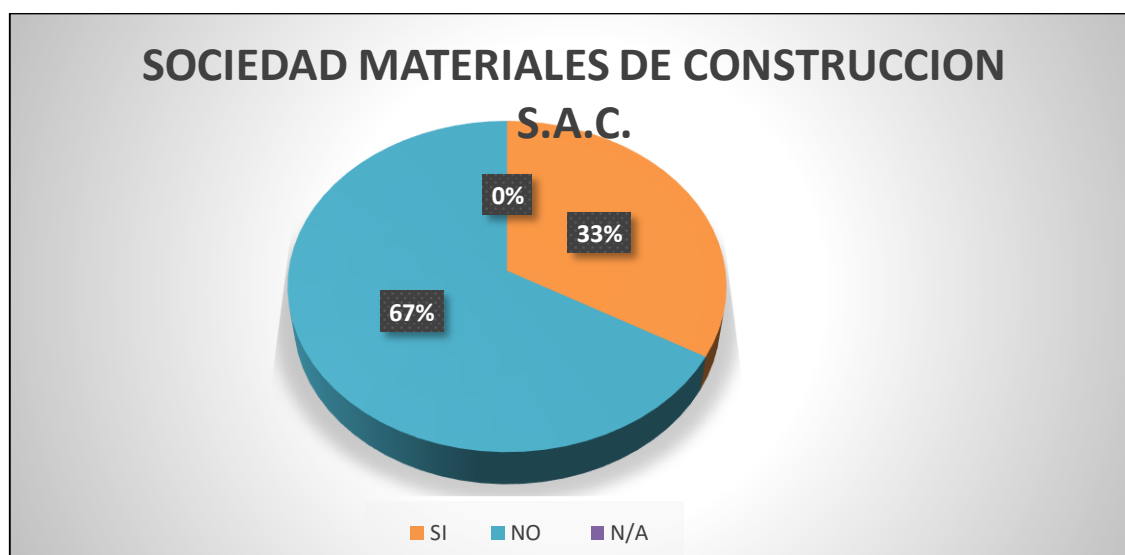
CUADRO N° 6

6. ¿Los trabajadores cuentan con capacitación en equipos logísticos?

RESPUESTAS	FI	%
SI	5	33%
NO	10	67%
N/A	0	0%
TOTAL	15	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa SOCIEDAD DE MATERIALES DE CONSTRUCCION S.A.C

GRÁFICO N° 6



Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa SOCIEDAD DE MATERIALES DE CONSTRUCCION S.A.C

Análisis del Gráfico N° 6:

Con respecto con la pregunta: ¿Los trabajadores cuentan con capacitación en equipos logísticos?, Un 67% de los trabajadores indican que no cuentan con la capacitación adecuada para el manejo de los equipos logísticos, el 33% de los trabajadores respondieron que si cuenta con la capacitación, y es el 15% no opinan con respecto a este rubro.

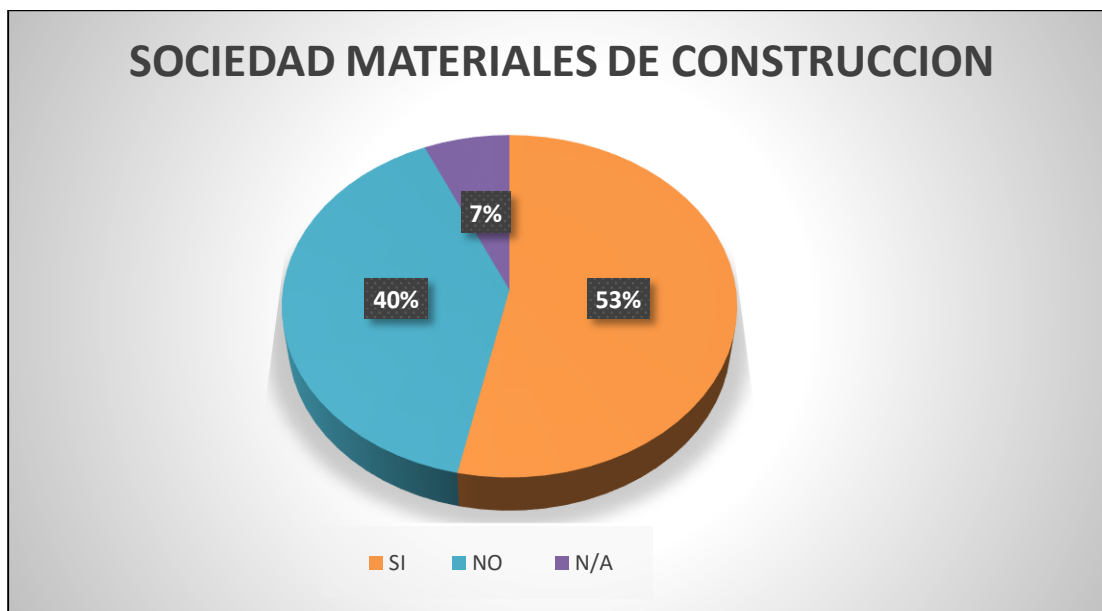
CUADRO N° 7

7. ¿Cree que se pueden identificar los errores más comunes de manera oportuna?

RESPUESTAS	FI	%
SI	8	53%
NO	6	40%
N/A	1	7%
TOTAL	15	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa SOCIEDAD DE MATERIALES DE CONTRUCCION S.A.C

GRÁFICO N° 7



Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa SOCIEDAD DE MATERIALES DE CONTRUCCION S.A.C

Análisis del Gráfico N° 7:

Con respecto con la pregunta: ¿Cree que se pueden identificar los errores más comunes de manera oportuna?, La respuesta de si conto con un 53% de los trabajadores, por el contrario fue el 40% indican que no, y la diferencia del 7% no opinan sobre el tema.

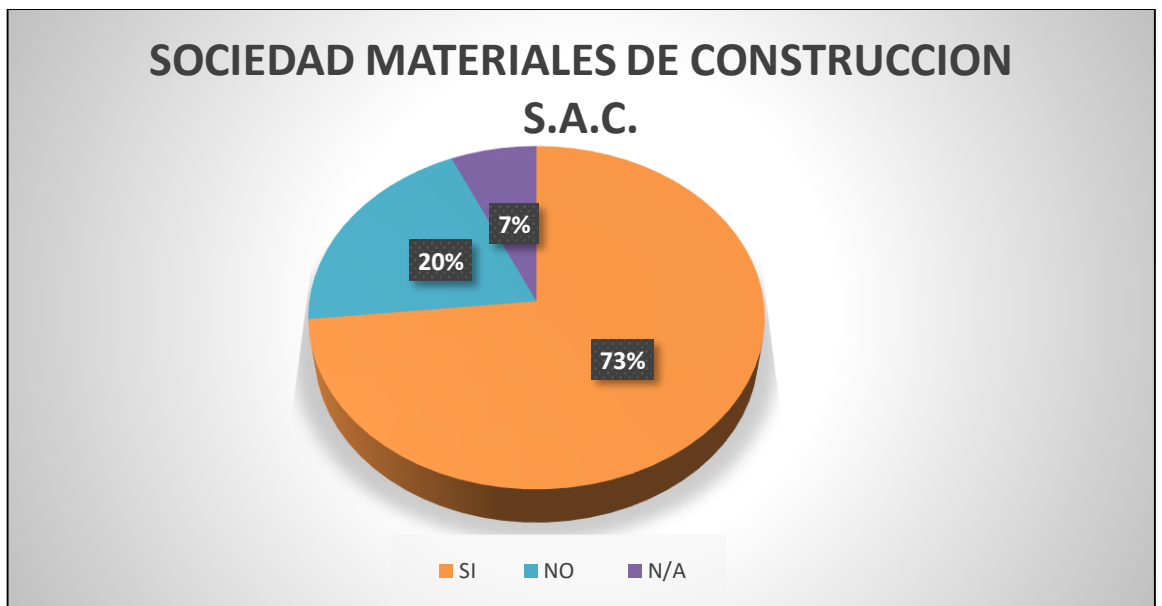
CUADRO Nº 8

8. ¿Existe un procedimiento para capacitar y evaluar la contratación de personal?

RESPUESTAS	FI	%
SI	11	73%
NO	3	20%
N/A	1	7%
TOTAL	15	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa SOCIEDAD DE MATERIALES DE CONTRUCCION S.A.C

GRÁFICO Nº 8



Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa SOCIEDAD DE MATERIALES DE CONTRUCCION S.A.C

Análisis del Gráfico Nº 8:

Considerando la pregunta: ¿Existe un procedimiento para capacitar y evaluar la contratación de personal?, Un 73% de los empleados respondieron que sí, el 20% indican que no hacen una previa evaluación para el perfil requerido por la empresa, y por otro lado el 7% no opinan o desconocen el procedimiento de contratación.

CUADRO N° 9

9. ¿Cree usted que las actividades de control de gestión de los departamentos deben ser implementadas por la Gerencia?

RESPUESTAS	FI	%
SI	12	80%
NO	2	13%
N/A	1	7%
TOTAL	15	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa SOCIEDAD DE MATERIALES DE CONTRUCCION S.A.C

GRÁFICO N° 9



Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa SOCIEDAD DE MATERIALES DE CONTRUCCION S.A.C

Análisis del Gráfico N° 9:

Al evaluar la pregunta: ¿Cree usted que las actividades de control de gestión de los departamentos deben ser implementadas por la Gerencia?, obtuvimos que el 80% de los trabajadores respondieron que si, por el contrario el 13% indican que no hacen una previa evaluación para el perfil requerido por la empresa, y es el 7% no opinan o desconocen el tema.

CUADRO N° 10

10. ¿Cree que la ejecución de las acciones de control abarca la verificación de funciones del personal y conservación de procedimientos de la empresa?

RESPUESTAS	FI	%
SI	6	40%
NO	6	40%
N/A	3	20%
TOTAL	15	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa SOCIEDAD DE MATERIALES DE CONSTRUCCION S.A.C

GRÁFICO N° 10



Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa SOCIEDAD DE MATERIALES DE CONSTRUCCION S.A.C

Análisis del Gráfico N° 10:

Al realizar la pregunta: ¿Cree que la ejecución de las acciones de control abarca la verificación de funciones del personal y conservación de procedimientos de la empresa?, Un 40% de los operarios contestaron que si, un 40% indican que no creen que se verifican las funciones del personal, y no opinan al respecto un total del 20%.

FICHA DE OBSERVACIÓN DE PROCESOS

I. Datos Informativos:

Empresa: SOCIEDAD MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN S.A.C.

Alumno: Sandy Lucía Saavedra Dávila.

COD.	ITEMS	SI	NO	OBSERVACIONES
01	Se cuenta con un supervisor responsable de las tareas encomendadas.	x		Se cuenta con un supervisor a cargo de revisar las tareas encomendadas, pero esta cuenta con funciones adicionales.
02	La empresa cuenta con registro de los horarios de ingresos y salidas de los trabajadores.	x		Se realiza una marcación de la hora de entrada y salida de los trabajadores
03	La empresa cuenta con un organigrama que muestra la jerarquía en el mando	x		Todo el personal cuenta con conocimiento de la jerarquía que cuenta la empresa.
04	Las estrategias para el registro de las actividades contribuyen al logro de los objetivos.		x	No todas las actividades son registradas por los trabajadores

ANÁLISIS DE LA FICHA DE OBSERVACIÓN DE PROCESOS

- **COD01:** Mediante la ficha de observación se pudo verificar que el supervisor encargado a la verificación de tareas cuenta con mayores responsabilidades dentro de la organización, lo cual no lo permite estar fijo en el almacén.
- **COD02:** Por medio de la información obtenida de la ficha de observación, se pudo tomar en cuenta que existe un adecuado control de los registros de ingresos y salida del personal a su centro laboral, lo cual permite que se cuente con un registro actualizado de las asistencias.
- **COD03:** La ficha de observación nos permitió verificar que la empresa cuenta con una organigrama que presenta la jerarquía de manera específica lo cual se encuentra publicado en lugares de acceso a los trabajadores para que su conocimiento sea de manera general.
- **COD04:** Considerando la ficha de observación al considerar los procesos que las estrategias para la gestión de actividades no contribuyen al logro de los objetivos de la empresa debido que al no ser registrados en el sistema no permiten verificar la productividad de los trabajadores

GUIA DE OBSERVACIÓN

COD.	CRITERIOS	SI	NO	OBSERVACIÓN
01	Se cuenta con un registro de las asistencias y faltas de los operadores	x		Se llevan de forma digital y permite contar con un registro actualizado.
02	La empresa tiene políticas de gestión que generen motivación como gestión para mejorar de los trabajadores.		X	No, solo el área de operaciones cuenta con incentivos por el total de la venta , mas no por sus actividades propias .
03	Son conocidas por los operarios los valores, la visión y misión de la empresa.		X	No todos los trabajadores tienen conocimiento.
04	Tiene estructura organizacional y es conocida por los operarios	x		Y es conocida por todo el personal.
05	Los operarios cuenta con materiales y equipos necesarios para desempeñar las funciones.	x		Cuenta con los EPP correspondientes, sin embargo, no todos pueden usar los equipos logísticos.
06	Los operarios realizan aquellas labores para las cuales fue contratado.		X	Existe duplicidad en funciones.
07	Con respecto a las funciones dentro de la empresa, existe duplicidad.	x		En algunos casos los trabajadores tienen más de 2 funciones de manera conjunta.
08	El supervisor hace el seguimiento al correcto cumplimiento de funciones al personal.	x		Si pero adicionalmente realiza otras funciones.
09	Con respecto al desempeño de los trabajadores, existen factores internos o externos que afecten al correcto desarrollo de sus responsabilidades.	x		La falta de recursos humanos y la duplicidad de funciones.
10	Cuenta la empresa un mecanismo no comunicación al comunicar la importancia del control de actividades a la gerencia y los trabajadores.		x	La comunicación es muy administrativa, se debe enviar vía escrita toda información.

11	La empresa cuenta con la apropiada estructura interna.		x	Solo se cuenta con un solo ambiente para el desarrollo de todas las actividades.
12	Cuenta la empresa con personal calificado según necesario para las necesidades de las actividades		x	No existen capacitaciones constantes.
13	Para reforzar el clima laboral la empresa realiza actividades que fomenten la integración del personal.		x	Toda actividad es dirigida al personal de ventas por lo cual existe un brecha en el centro laboral

ANÁLISIS DE LA FICHA DE OBSERVACIÓN

- **COD01:** Se pudo observar que la asistencia se lleva de forma digital lo que permite realizar un control con respecto a las asistencias de los trabajadores, esta es una buena herramienta para gestión del supervisor, ya que puedo verificar el cumplimiento de las asistencias.
- **COD02:** Se pudo observar que las políticas de gestión establecidas por la gerencia no fueron bien establecidas, para lograr los objetivos es de mucha importancia, la información no permite llegar de manera individual ya que esto se realiza de forma muy general con toda la empresa, lo cual no genera un compromiso personal con sus resultados.
- **COD03:** Considerando la misión y visión de la empresa, se pudo observar que los trabajadores no cuentan con un claro conocimiento, de la misma manera son los valores que son el centro de la organización esenciales y deben notarse en las reuniones diarias para poder definir objetivos.

- **COD04:** Por medio de la observación se pudo definir que la empresa presenta su organigrama organizacional a los trabajadores, lo que permite que los trabajadores conozcan a quien pueden consultar sus inquietudes.
- **COD05:** Con respecto al desempeño de las funciones de los operadores a pesar de contar con los materiales y equipos estos no se pueden llevar a cabo debido a que para algunos trabajadores no es posible realizar bien las actividades debido a que no cuentan con la autorización para manejo de equipos logísticos por lo cual sus actividades son retrasadas
- **COD06:** Por medio de la guía de observación a algunos trabajadores cuentan con actividades conjuntas al momento de realizar sus actividades, por lo cual el cumplimiento de todas las funciones otorgadas no se puede dar al 100%
- **COD07:** Se observó la duplicidad de funciones en algunos operarios, en muchas ocasiones como punto como apoyo a diferentes áreas, por exigencia de gerencia y necesidad frente a la falta de recursos humanos, afectando los indicadores y trabajos del área de almacén.
- **COD08:** Se pudo observar que al revisar las funciones del equipo de almacén el supervisor tiene conocimiento del seguimiento que debe realizar a los trabajadores, pero como parte de labores cumple funciones adicionales en algunos casos descuidando algunos aspectos de la gestión y seguimiento de la empresa en general.
- **COD09:** Por medio de la guía de observación se pudo verificar que son aquellos factores internos y externos que afectan el desempeño de los trabajadores, se pueden mostrar como principales, inasistencias y tardanzas de los trabajadores, falta de recursos, personal con falta de capacitación y duplicidad de funciones.

- **COD10:** Se observó que los controles de las actividades de los operadores no son expuestos por la gerencia, lo cual es necesario, conocer su desempeño de responsabilidades y funciones que los empleados tienen asignadas en la empresa.

- **COD11:** Tomando en cuenta la guía de observación se puede notar que el personal realiza sus labores en un solo ambiente y que al no contar con zonas específicas para desarrollar las actividades se complican al contar con alta cantidad de stock.

- **COD12:** Quedo visible por medio de la guía de observación con respecto a las capacitaciones que estas no se realizan de manera constante, en gran parte por la rotación de personal elevada lo cual perjudica la curva de aprendizaje de los trabajadores.

- **COD13:** Se pudo observar que por parte del área de RRHH y su influencia en desarrollar actividades de integración de manera directa con el personal, no genera de una un buen clima laboral, lo cual genera un desarrollo de un buen clima laboral, y genere el trabajo en equipo de una manera más comprometida e identificada con la empresa para el logro de los objetivos.

IV. DISCUSIÓN

IV. DISCUSIÓN:

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general evaluar el sistema logístico para la empresa Sociedad de Materiales de Construcción S.A.C. Chimbote -2018 entendiendo sus actividades como las problemáticas propias de las actividades realizadas en el día a día durante el desarrollo del proceso logístico realizado en el área de sus almacenes. Es por ello que mostramos el resultado de la evaluación tomada en los almacenes.

- **COD01:** Se pudo observar que la asistencia se lleva de forma digital lo que permite realizar un control con respecto a las asistencias de los trabajadores, esta es una buena herramienta para gestión del supervisor, ya que puedo verificar el cumplimiento de las asistencias.

- **COD02:** Se pudo observar que las políticas de gestión establecidas por la gerencia no fueron bien establecidas, para lograr los objetivos es de mucha importancia, la información no permite llegar de manera individual ya que esto se realiza de forma muy general con toda la empresa, lo cual no genera un compromiso personal con sus resultados.

- **COD05:** Con respecto al desempeño de las funciones de los operadores a pesar de contar con los materiales y equipos estos no se pueden llevar a cabo debido a que para algunos trabajadores no es posible realizar bien las actividades debido a que no cuentan con la autorización para manejo de equipos logísticos por lo cual sus actividades son retrasadas

- **COD07:** Se observó la duplicidad de funciones en algunos operarios, en muchas ocasiones como punto como apoyo a diferentes áreas, por exigencia de gerencia y necesidad frente a la falta de recursos humanos, afectando los indicadores y trabajos del área de almacén.

- **COD10:** Se observó que los controles de las actividades de los operadores no son expuestos por la gerencia, lo cual es necesario, conocer su desempeño de responsabilidades y funciones que los empleados tienen asignadas en la empresa.

V. CONCLUSIONES

V. CONCLUSIONES:

Al concluir la investigación realizada a la empresa “Sociedad de Materiales de construcción S.A.C.”, se llegó a las siguientes conclusiones:

- Se detalla por medio de la recolección de información que la empresa Sociedad Materiales de Construcción S.A.C., donde se muestra un déficit en las capacitaciones de sus trabajadores y las labores que estos realizan en su actividad diaria lo cual ocasiona varias dificultades, como un deficiente trabajo diario, duplicidad de procesos, falta de compromiso y falta de coordinación de los trabajadores. Se presentará personal que no fue evaluado de acuerdo a las aptitudes para los puestos a los cuales serán asignados por ello el proceso de curva de aprendizaje generará mayor demora de lo adecuado.
- Se analizó la falta de uso de los equipos logísticos (Montacarga y apilador), dentro del área de almacén montacarga y apilador, lo que dificulta una adecuada atención al cliente por la falta de reposición de equipos retrasando el cumplimiento de la misión y visión que tiene la empresa.
- Se evaluó el grado de comunicación, y el grado de conocimiento con el que cuentan los trabajadores es precario esto debido a la alta rotación de los mismos ocasionando que los trabajadores no conozcan y no cumplan sus funciones asignadas en la empresa, lo cual genera reprocesos que entorpecen el flujo de mercadería y perjudicando de esta manera alcanzar los objetivos, la supervisión es deficiente, y no se llegan a cumplimiento de metas e indicadores.
- Se sugiere la propuesta de los instrumentos de gestión para la empresa Sociedad Materiales de Construcción S.A.C como validación del proceso de recepción junto al área de seguridad para dar validez a las cantidades de mercadería que llegan en físico vs el ingreso de estas al sistema, el personal conocerá y desarrollará las funciones que les corresponde

cumplir, y por último definiciones de horario para la supervisión de las actividades , especificando los procesos de las actividades dentro de la empresa, el cual debe ser de conocimiento de todo el personal lo cual permitirá una mejor coordinación.

VI. RECOMENDACIONES

VI. RECOMENDACIONES

- Dirigido a la gerencia implementar un sistema de control interno el cual realice auditorías en desarrollo de las actividades, ya que mediante su aplicación se garantiza un control adecuado en el cumplimiento de las funciones y el correcto desarrollo de los procesos
- Tomando en cuenta lo expuesto dirigido a la sub gerencia logística utilizar uso y mantención de gestión por medio de instrumentos que permitirán una mejor planificación de las actividades relacionadas con los objetivos misión y visión de la empresa.
- Adicionalmente a la sub gerencia administrativa que se realicen seguimientos en los trabajos y puestos de los trabajadores de tal manera que se logren los objetivos con relación al cliente, generando un control y crecimiento en el desarrollo de los trabajadores
- Con respecto a la sub gerencia logística hacer de conocimiento y participación a los trabajadores de los indicadores que se manejaría en el almacén, para mantener un control de las funciones que se tienen que realizar en la empresa, dichos instrumentos de gestión deben ser de conocimiento de todo el personal los cuales deberán ser proporcionados de manera escrita a todos y cada uno de sus integrantes.
- Dirigida a la gerencia que el personal tenga conocimiento claro de la misión y visión de la empresa para que de esta manera se sientan comprometidos con la misma y puedan lograr buen desempeño en su trabajo.

VII. PROPUESTA

VII. PROPUESTA

Como propuesta para la Sociedad de Materiales de Construcción, Chimbote 2018, tiene como finalidad buscar el correcto desarrollo con una adecuada gestión de indicadores y el seguimiento correspondiente , para que los empleados tengan conocimiento de sus funciones en cada uno de sus puestos de trabajo, le vean sentido a su labor y generar que el uso de equipo logístico sea un común denominador en los integrantes del equipo logístico para que el desarrollo del trabajo se realice de manera más directo

El área logística en todas las empresas a nivel local, nacional y mundial están tomando grado de importancia debido a que el uso adecuado de las labores y el cumplimiento de estas permite el desarrollo eficiente y eficaz en el desarrollo de servicio al cliente logrando una atención de calidad con respecto a los tiempos y calidad de productos.

La búsqueda de desarrollo de los trabajadores es parte esencial para su motivación, así como el desarrollo de prácticas para mejora del clima laboral, no solo conociendo el desarrollo de sus actividades influirá de manera directa en la correcta atención al cliente, sino que también el bienestar del personal mejorará la productividad de estos dentro de sus actividades propias y búsqueda de mejora personal y profesional, encontrando un valor agregado.

VIII.
REFERENCIAS
BIBLIOGRÁFICAS

VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Baptiste Espinoza , A., & Perez Alvarez, X. (05 de Febrero de 2005). *Propuesta del Mejoramiento del Centro de Distribución de Hewlett Pacakard.*
- Barns, M. (13 de Diciembre de 2015). The Nielsen Company. *Seis Tendencias de Retail en América Latina.* San Isidro, Lima, Perú: Copyright.
- Bergara Baarbagelata, R., & Rebotto Razo, R. (30 de Abril de 2011). *Casos de Estudios Supermercados Chile.*
- Bohorquez Vasquez, E. C., & Puello Fuentes, R. A. (2013). *Diseño de un Modelo de Gestión Logística para mejorar la Eficiencia Organizal de la Empresa Coralinas & Pisos S.A. Corpisos S.A. en el Municipio de Turbaco*
- Browerson, D., & Closs, D. (2007). *Administración y Logística de la Cadena de Suministros .* México: McGraw Hill.
- C.J. (1986). *Langley.*
- Carrasco, J. (2000). Evolución de los Enfoques y conceptos de la Logística . *Economía Industrial, 17-34.*
- Carreño Solis , A. (2011). *Logística de la A a la Z.* Lima: Fondo Editorial.
- Carro Paz, R., & González Gómez, D. (s.f.). *Logística Empresarial.* Obtenido de Portal de Producción y Difusión Pública del conocimiento Académico y Científico.
- Coral Mendoza, F., & Carlos Alcalde, J. (5 de Julio de 2015). Análisis del Sector Retail: Supermercados, Tiendas por departamento, Mejoramiento del Hogar. San Isidro, Lima, Perú.
- Economía, A. (08 de Abril de 2014). Conozca las Marcas más valiosas del Retail en América Latina. Lima, Perú, Lationamérica.
- Fuentes Jara , F., & Conca Kehl, P. (01 de Mayo de 2014). *Disminución del Costo de Logística de Distribución a Clientes de la V Región en una Empresa del rubro de Insumos para la Construcción.*
- Giovanni Gómez, C. (Enero de 2006). *Propuesta de Un Modelo de Gestión Logística de Abastecimiento Internacional en las Empresas Grandes e Importadoras de Materia Prima.* Gómez, J. (2014). *Gestión Logística y Comercial .* Ciudad Real: Mc Graw Hill Education .
- HORNGREN, C. T. (2012). *Contabilidad de Costos .* México : PEARSON EDUCACIÓN,.

- Inostroza, S., & Lucero, C. (08 de Diciembre de 2005). *Operador Logístico para Empresas de Retail*.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2012). *MARKETING*. México: Pearson Educación.
- Langley, C.J., 1986; Carrasco, J. 2000; Garcia, J.D, 2004; Trujillo, G.V, 2005
- Muñoz Hincapie, A., & Díaz Viáfara, D. (28 de Marzo de 2011). *Diseño de Modelo de Costos Logísticos en Empresas PYME*.
- Pérez Parra , F., & Rodríguez Carreño, M. (24 de Octubre de 2011). *Propuesta del Sistema Logístico de Distribución para las regionales Centro, Santander y Eje Cafetero de una Empresa de consumo Masivo*.
- RAE. (2001). *Real Academia Española*. España: 2001.
- Real Academia Española. (2014). *Diccionario de la Real Academia Española* . Madrid, España.
- Redacción EC. (05 de 07 de 21017). Grupo Falabella invertirá mil millones de dólares en logística e informática. *El Comercio* , pág. 01.
- Sampieri, R. H. (2010). *Metodología de la Investigación* . Mejico : McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Santandreu, P. (30 de Octubre de 2017). *Modelo del Negocio Retail e Implicaciones Financieras*.
- Servera, D. (2010). Concepto y Evolución de la Función Logística . *Revista Inovar Journal Revista de Ciencias Administrativas y Sociales* , 217-234.
- Solis, A. C., & Carreño Solis , A. (2011). *Logística de la A a la Z*. Lima: Fondo Editorial.

IX. ANEXOS



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO – FILIAL CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA DE CONTABILIDAD

ENCUESTA

Instrucciones: Responder a las siguientes interrogantes formuladas a continuación.

Pregunta	Si	No	Sin conocimiento
1. ¿Está debidamente capacitado el personal sobre el proceso logístico de la tienda?			
2. ¿Cree usted que los métodos empleados contribuyen con el logro de los objetivos de la empresa?			
3. ¿La empresa toma medidas para la seguridad del personal contra factores negativos (robos, accidentes)?			
4. ¿Se realizan capacitaciones para mejorar el rendimiento del personal, son de manera continua?			
5. ¿Los trabajadores de la empresa hacen llegar sus quejas y reclamos a la gerencia?			
6. ¿Los trabajadores cuentan con capacitación en equipos logísticos?			

7. ¿Cree que se pueden identificar los errores más comunes de manera oportuna?			
8. ¿Existe un procedimiento para capacitar y evaluar la contratación de personal?			
9. ¿Cree usted que las actividades de control de gestión de los departamentos deben ser implementadas por la Gerencia?			
10. ¿Cree que la ejecución de las acciones de control abarca la verificación de funciones del personal y conservación de procedimientos de la empresa?			



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO – FILIAL CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA DE CONTABILIDAD

GUIA DE OBSERVACIÓN

COD.	CRITERIOS	SI	NO	OBSERVACIÓN
01	Tiene un registro de las asistencias e inasistencias del personal			
02	Cuenta la empresa con políticas de gestión o motivación como parte de la gestión para sus trabajadores.			
03	La misión, visión y valores son conocidas por todo el personal de la empresa.			
04	Cuenta con una estructura organizacional.			
05	Cuenta con los equipos y materiales necesarios para desempeñar las funciones.			
06	El personal realiza labores para las cuales fue contratado.			
07	Existe duplicidad de funciones dentro de la empresa.			

08	El supervisor hace seguimiento al cumplimiento de las funciones del personal.			
09	Se presenta factores externos e internos que limitan el desempeño de los trabajadores.			
10	Existe un mecanismo para comunicar a la gerencia y trabajadores la importancia del control de sus actividades.			
11	Es apropiada la estructura interna de la empresa.			
12	Posee el personal la experiencia necesaria según lo requerido por la empresa			
13	Se realizan actividades que fomentan la integración de su personal y favorecen un buen clima laboral.			

	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02
		Versión : 09
		Fecha : 23-03-2018
		Página : 1 de 1

Yo Sandy S. Saavedra Daíla..... identificado con DNI N° 44499553.....
Egresado de la Escuela Profesional de Contabilidad..... de la
Universidad César Vallejo, autorizo (), No autorizo () la divulgación y comunicación pública de
mi trabajo de investigación titulado :
"Evaluación del proceso logístico y una propuesta de un sistema
logístico para la empresa Sociedad Materiales de Construcción"; en el
Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el
Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art.23 y Art. 33.


Fundamentación en caso de no autorización:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....


Firma

DNI: 44499553
FECHA: 13 de Julio..... del 2018

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD

	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
---	---	---

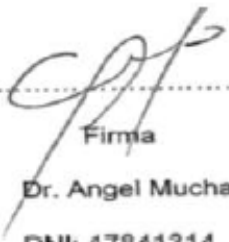
Yo, **Ángel Mucha Paitan** Docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad César Vallejo Chimbote, revisor (a) de la tesis titulada:

"EVALUACIÓN DEL PROCESO LOGÍSTICO Y UNA PROPUESTA DE UN SISTEMA LOGISTICO PARA LA EMPRESA "SOCIEDAD DE MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN S.A.C." CHIMBOTE 2018", del (de la) estudiante SAAVEDRA DÁVILA SANDY LUCÍA.

constato que la investigación tiene un índice de similitud de 30% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lugar y Fecha: 08 de julio del 2019


.....
Firma
Dr. Angel Mucha Paitan
DNI: 17841314



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

Escuela Profesional de Contabilidad

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Sandra Dada Sandy Leica

INFORME TITULADO:

Evaluación del Proceso Logístico y una Propuesta de un sistema Logístico para la Empresa "Sociedad de Materiales de Construcción" Chimbote 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Contador Público

SUSTENTADO EN FECHA: 13 de Julio 2018

NOTA O MENCIÓN: 14



M. Solano

FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN

Carla Karina Solano Campos
Escuela Profesional de Contabilidad