

# ESCUELA DE POSGRADO NEWMAN

MAESTRÍA EN  
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS



**Propuesta de mejora para la gestión logística de la empresa  
Gross Capital Consulting LLC. Lima - Perú 2021**

**Trabajo de Investigación  
para optar el Grado a Nombre de la Nación de:**

Maestro en  
Administración de Negocios

**Autores:**

Bach. Chumbiauca Vilcayauri, Lucero Elizabeth  
Bach. Mas Trigoso, Clever

**Docente Guía:**

Mtro. Díaz Zelada, Yvan Francisco

**TACNA – PERÚ**

**2022**

# Lucero Elizabeth Chumbiauca Vilcayauri

---

## INFORME DE ORIGINALIDAD

---

**24%**

INDICE DE SIMILITUD

**23%**

FUENTES DE INTERNET

**2%**

PUBLICACIONES

**11%**

TRABAJOS DEL  
ESTUDIANTE

---

“El texto final, datos, expresiones, opiniones y apreciaciones contenidas en este trabajo son de exclusiva responsabilidad del (los) autor (es)”

## DEDICATORIA

A mi padre Dios, quien me inspira cada día a lograr mis metas, y sé que el cumple cada anhelo de mi corazón porque soy su hija. A mi familia por enseñarme que con esfuerzo todo es posible.

*Lucero Elizabeth Chumbiauca Vilcayauri*

Dedico este logro a Dios y mi familia que son mi fuerza lo que me ha impulsado a continuar en los momentos más críticos de mi vida y muy en especial a mi hija Carmen Luhana Mas Delgado quien es mi inspiración y fortaleza para seguir adelante.

*Clever Mas Trigoso*

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a mi padre Dios por darme sabiduría y entendimiento para resolver cada inconveniente que en toda mi carrera profesional he afrontado bajo su ayuda.

Al Sr. Mariano Cariola y Rolando Valdés por permitirme ser parte del área logística y confiar en mi trabajo para poder llevar el área con responsabilidad y ética.

*Lucero Elizabeth Chumbiauca Vilcayauri*

A Dios, y mi familia por el apoyo incondicional que me brindan de manera permanente, a la Escuela de Postgrado Newman por permitirme ser parte de dicha institución educativa que pueda capacitarme y crecer profesionalmente, con la finalidad de poder desarrollarme en el campo laboral de una forma más competitiva. Y al docente guía Yvan Díaz Zelada por contribuir en la concretización del presente trabajo de investigación.

*Clever Mas Trigoso*

## ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	3
AGRADECIMIENTO.....	4
ÍNDICE GENERAL.....	5
ÍNDICE DE TABLAS .....	10
ÍNDICE DE FIGURAS .....	11
RESUMEN .....	12
INTRODUCCIÓN .....	15
CAPÍTULO I ANTECEDENTES DEL ESTUDIO .....	19
1.1 Título del tema.....	19
1.2 Planteamiento del problema .....	19
1.3 Objetivos de la investigación .....	20
1.3.1 Objetivo general.....	20
1.3.2 Objetivos específicos .....	21
1.4 Metodología.....	21
1.4.1 Tipo y diseño de Investigación.....	21
1.4.1.1 Tipo de Investigación .....	22
1.4.1.2 Diseño de Investigación .....	22
1.4.2 Técnicas e instrumentos .....	23
1.4.2.1 Técnica .....	23
1.4.2.2 Instrumento .....	23
1.4.3 Población y muestra .....	24
1.4.3.1 Población .....	24

1.4.3.2	Muestra .....	25
1.4.4	Tratamiento y procesamiento de la Información.....	25
1.5	Justificación.....	26
1.5.1	Teórica.....	26
1.5.2	Metodológica .....	26
1.5.3	Práctica.....	27
1.6	Definiciones.....	27
1.6.1	Gestión Logística .....	27
1.6.2	Inventarios .....	28
1.6.3	Gestión de Existencias .....	28
1.7	Alcances y limitaciones.....	28
1.7.1	Alcances .....	28
1.7.2	Limitaciones.....	29
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO .....		30
2.1	Conceptualización de la(s) variable(s) o tópico(s) clave .....	30
2.1.1	Gestión logística .....	30
2.1.1.1	Clasificación de la logística .....	33
2.1.1.2	Importancia de la Gestión Logística .....	34
2.1.1.3	Sistema logístico .....	35
2.1.1.4	Modelos de Gestión Logística .....	40
2.1.2	Plan de mejora.....	41
2.1.2.1	Implementación de herramientas de mejora .....	42

2.2	Importancia de la(s) variable(s) o tópico(s) clave .....	43
2.3	Análisis comparativo .....	44
CAPITULO III MARCO REFERENCIAL .....		45
3.1.	Reseña histórica .....	45
3.2.	Filosofía organizacional.....	45
3.2.1.	Políticas de calidad .....	46
3.2.2.	Misión .....	46
3.2.3.	Visión.....	47
3.2.3	Principios y valores .....	47
3.3.	Diseño organizacional .....	49
3.3.1	Análisis y explicación del organigrama .....	50
3.4.	Productos y servicios .....	51
3.5.	Diagnostico organizacional .....	54
3.5.1.	Análisis FODA .....	56
3.5.2.	Análisis y comentarios finales del diagnóstico general.....	57
CAPITULO IV RESULTADOS .....		59
4.1	Marco metodológico .....	59
4.1.1	Tipo y diseño de la investigación .....	59
4.1.1.1	Tipo de investigación.....	59
4.1.1.2	Diseño de la investigación.....	59
4.1.2	Técnicas e instrumentos .....	60
4.1.3	Población y muestra .....	60

4.1.3.1	Población .....	60
4.1.3.2	Muestra .....	61
4.2	Desarrollo del Instrumento Cuestionario .....	61
4.2.1	Confiabilidad del instrumento Alfa de Cronbach.....	62
4.2.2	Elaboración del cuestionario .....	63
4.2.3	Principales resultados del cuestionario .....	70
4.3	Propuesta de mejora al proceso de logística .....	75
4.3.1	Proceso logístico .....	75
4.3.1.1	Factores de mejora en la logística empresarial .....	76
4.3.1.1.1	Recepción .....	76
4.3.1.1.2	Almacenaje.....	76
4.3.1.1.3	Despacho .....	76
4.3.1.1.4	Control de inventarios.....	77
4.3.1.2	Indicadores de desempeño logístico .....	77
4.3.2	Inventario.....	77
4.3.2.1	Tipo de inventario.....	78
4.3.3	API XML para base de datos .....	78
4.3.4	Desarrollo de la propuesta de mejora .....	80
4.3.4.1	Flujo de procesos a implementar en la logística de la empresa.....	80
4.3.4.1.1	Flujograma de recepción .....	80
4.3.4.1.2	Flujo de almacenaje .....	81
4.3.4.1.3	Flujo de despacho .....	82

4.3.4.1.4	Flujo de control de inventario .....	83
4.3.4.2	Diseño de estrategias para la propuesta .....	84
4.3.4.2.1	Observaciones de las estrategias de la propuesta .....	87
4.4	Mecanismos de control de las estrategias de mejora .....	92
4.4.1	Análisis de los mecanismos de control de las estrategias de mejora ....	93
4.5	Costos beneficio de las estrategias de mejora.....	96
4.5.1	Análisis del Costo & Beneficio de las estrategias de mejora .....	97
4.5.1.1	Costo de la propuesta de mejora.....	97
4.5.1.2	Beneficios de la propuesta de mejora.....	97
	SUGERENCIAS .....	98
5.1	Sugerencias .....	98
	CONCLUSIONES .....	101
	BIBLIOGRAFÍA .....	103
	ANEXOS .....	108
<input type="checkbox"/>	Modelo de cuestionario en blanco .....	108
<input type="checkbox"/>	Validación del instrumento (cuestionario) .....	110
<input type="checkbox"/>	Fórmula aplicada Alfa de Cronbach .....	116

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Actividades del almacén .....	37
Tabla 2. Análisis Comparativo .....	44
Tabla 3. FODA Gross Capital Consulting LLC .....	56
Tabla 4 Desarrollo del cuestionario .....	63
Tabla 5. Propuesta de mejora programador API XML .....	84
Tabla 6. Propuesta de mejora proceso de logística .....	84
Tabla 6. Propuesta de mejora almacenaje .....	85
Tabla 1. Actividades del almacén .....	86
Tabla 8. Propuesta de mejora control de inventario .....	86
Tabla 9. Propuesta de mejora capacitación de personal .....	87
Tabla 11. Matriz mecanismo de control de las estrategias de mejora.....	92
Tabla 12. Costo & beneficio de las estrategias de mejora .....	96

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura1 Objetivo y metas de la logística .....	33
Figura2 Valores de la empresa .....	48
Figura3 Estructura Organizacional .....	49
Figura4 Vitamina C .....	52
Figura5 Ginkgo biloba .....	53
Figura6 Granola .....	54
Figura7 Diagrama de flujos para el proceso de recepción .....	80
Figura8 Diagrama de flujo del proceso de almacenaje de mercadería .....	81
Figura9 Diagrama de flujo del proceso de despacho de mercadería .....	82
Figura10 Diagrama de flujo del control de inventarios de productos.....	83

## RESUMEN

Como descripción del problema se puede indicar que con la apertura de nuevos mercados y los avances de la globalización las empresas demandan de cambios sustanciales en los procesos organizacionales y uno de ellos es la logística que desempeña un papel estratégico y trascendental. Hoy en día los clientes y consumidores cada vez presentan más exigencias en cuanto a la calidad, valor agregado y disponibilidad de los productos, de ahí la necesidad e importancia de mejorar y optimizar los procesos relacionados con el abastecimiento, almacenaje, comercialización, transporte y distribución de los bienes y servicios.

Su proceso investigativo fue desarrollado mediante una investigación bibliográfica con el apoyo del método deductivo al igual que del método cuantitativo para la optimización para el área de Gestión de Logística de la empresa Gross Capital Consulting LLC de la ciudad de Lima. El proyecto investigativo presenta como objetivo fundamental diseñar una propuesta de mejora para la gestión logística de la empresa Gross Capital Consulting LLC debido a que actualmente la empresa enfrenta una ineficiente gestión de los inventarios por la inexistencia de un adecuado sistema de gestión de existencias, así como la inconsistencia en la cantidad de entrada y salida de productos los productos que comercializa la empresa.

Para llevar a cabo el objetivo propuesto el estudio se basó en el enfoque cuali cuantitativo y la investigación de tipo no experimental, retrospectiva y bibliográfica-documental al igual que la realización de la técnica de la encuesta a los trabajadores del área de logística de la organización que permitió la recolección de los datos e información necesaria acerca del proceso y actividades que se realizan en la empresa.

Los principales hallazgos de esta investigación fueron que el sistema de inventarios que maneja la empresa este no permite cerciorarse de la existencia física de los productos ya que los encuestados manifiestan que el control absoluto de los inventarios lo maneja la matriz cuya sede se encuentra ubicada en la ciudad de Miami, los colaboradores de la empresa Gross capital de la ciudad de Lima únicamente tienen contacto mediante correo electrónico en cuestión de los inventarios que actualmente realizan, es por eso que se muestra una deficiencia en cuanto al stock de los productos y las cantidades que se reflejan en el sistema.

Para la recepción de mercadería nueva en las bodegas de la empresa es importante contar con un inventario actualizado donde se verifique que las cantidades de productos mencionadas en el listado del inventario concuerden con la cantidad de productos en stock o físicas que se encuentren en las bodegas de la empresa no obstante el personal encuestado indica que actualmente el encargado de bodega no recibe la mercadería nueva con un inventario actualizado esto debido a que al solicitar el inventario en la sede matriz en la ciudad de Miami.

Mediante la aplicación de los archivos de API XML se mejorará mediante documentos con códigos los cuales pueden ser aplicados tanto en datos como en textos que fueron desarrollados en un computador esta información puede ser transformada a un formato que es compatible con otras aplicaciones transformándose en un lenguaje personalizado el cual tiene como objetivo simplificar y facilitar el uso de la información.

Como resultado de la aplicación de la propuesta de mejora para el área de logística de la empresa Gross Capital Consulting LLC de la ciudad de Lima Perú la empresa cuenta con el personal adecuado para el funcionamiento de esta área por lo que no es imprescindible la contratación de más personal pero si una reubicación y reestructuración de puestos de trabajo para estos mediante las actividades propuestas se designaran responsables encargados de implementar una serie de actividades que mejoran los procesos internos en los cuales la inversión económica no es muy alta por ello se debe decidir que la inversión de la propuesta presentada es viable para la empresa, el monto total de costo de la propuesta es S/16.400,00 soles valor que cubre todos los gastos de la propuesta presentada.

Los principales beneficios que se tendrá con la aplicación de esta propuesta de mejora considerando que se debe lograr varios cambios en la parte logística de la empresa disminuyendo considerablemente las falencias de los procesos internos que se llevan a cabo en el área mencionada es así que se puede decir que el correcto desempeño y disminución de falencias en los procesos sería uno de los principales beneficios que obtendrá la empresa pero no son los únicos ya que la mejora diseñada reducirá de gran manera los faltantes de los productos de la empresa lo que ya no generara pérdidas económicas cuantiosas para la misma, entre otros beneficios de la propuesta se pueden mencionar:

- Reducción de tiempos empleado en procesos
- Personal instruido y eficiente en sus laborales
- Generar mayor efectividad y veracidad en los inventarios
- Tener mayor orden y control en las bodegas

## INTRODUCCIÓN

El área de Gestión de la Logística en las empresas se ha convertido en un punto de vital importancia de atender y resolver todos los problemas que esta área tenga, ya que se convierte en un pilar importante para la empresa tener un adecuado manejo de sus procesos de distribución de despachos en sus mercaderías para no caer en conflictos con los clientes ni en tiempos muertos de los trabajadores de ahí la importancia de que la empresa subsane sus problemas frente a estos procesos por eso la importancia que se dé solución a este del problema Para desarrollar la presente investigación denominada como una propuesta de mejora para el área de Gestión de Logística de la empresa Gross Capital Consulting LLC. Lima - Perú, 2021

Mencionada empresa es una organización de tipo familiar con sede en Estados Unidos, y que se dedica a la comercialización y venta de medicamentos sin receta médica y de productos naturales y cosméticos en varios países de Latinoamérica incluyendo a Perú. Es por ello que el objetivo principal del proyecto es elaborar una propuesta de mejora para la gestión logística.

Con el diseño de la propuesta de mejora la investigación se identificó los puntos débiles que deben ser solucionados en los diferentes procesos de la gestión de logística empresarial a fin de optimizar cada uno de ellos y sus correspondientes actividades permitiendo ofrecer un servicio de calidad a sus clientes y consumidores y así incrementar la aceptación e imagen corporativa de la empresa en el mercado nacional considerando que la empresa tiene su matriz en los Estados Unidos.

Para el capítulo cuatro con la propuesta de mejora se ha logrado obtener directrices claras para apalejar el planteamiento del problema mediante el control del área de logística mediante el uso efectivo de la aplicación de varias estrategias y actividades que podría realizar la empresa en beneficio de los procesos que actualmente tienen no solo en el tema de inventarios de mercadería que es el problema más fuerte que presente sino también para toda la gestión logística de la empresa, a fin de mejorar y garantizar procesos y gestiones adecuados logrando mejorar los resultados de operativas del área.

Como punto primordial y a causa de que los inventarios de la empresas son manejados por la sede matriz en la ciudad de Miami esto dificulta la interacción de los procesos a los trabajadores de la empresa por ello se indica el cambio o uso de un programador el cual les permitirá transformar la información de inventarios a textos XML lo que quiere decir que la información llegara a la empresa de Miami sin alteración alguna, este programar es el API XML al poder enviar datos compatibles con otras aplicaciones la data no sufrirá alteración por ende la veracidad de la información enviada vía correo electrónico y los inventarios no se verán afectados.

En cuanto a la gestión logística interna se han considerados 4 actividades o procesos internos en los que se enfocaran las mejoras ya que se ha podido observar que parte de la problemática es la mala ejecución de dichos procesos lo cuales se debe decir carecen de organización, responsabilidad y cumplimiento de las funciones asignadas.

La recepción de mercadería se evidencia que no se cuenta con el respectivo recuento de los productos que se reciben, así como también no se ha determina una persona especifica quien sea la responsable de verificar las guías de recepción y posteriormente hacer el ingreso de la mercadería en sistema estas falencias son causante de los faltantes en los inventarios y los problemas la veracidad de stock físicos existentes.

Para las actividades de almacenaje de la mercadería, se ha establecido nuevos procesos a seguir ya que actualmente el almacenamiento de mercadería carece de orden y efectividad para el ingreso y salida de la mismas es así que se denominan las siguientes actividades que se deben realizar.

La implementación de estas actividades impedirá los malos despachos en las bodegas o los retrasos que se dan con estos al igual que en todos los procesos el encargado deberá cerciorase de que la mercadería que ha sido despacha es la especificada en las ordenes de despachos y posterior a esto verificar que la mercadería saliente fue registrada en el sistema.

Para realizar de una manera más estructurada y definida la propuesta de mejora para el área de Gestión de Logística de la empresa Gross Capital Consulting LLC se desarrolló de la siguiente manera detallada a continuación, en donde se contemplará las actividades a desarrollar en cada capítulo empezando con el capítulo I y finalizando en el capítulo V.

En el capítulo uno, se da inicio a la investigación con los antecedentes del proyecto investigativo, para dar continuidad con el objetivo general y objetivos específicos, la metodología utilizada y los alcances y limitaciones de la investigación.

En el capítulo dos, conceptualizado como Marco Teórico se realizará el análisis del estudio investigativo, la conceptualización, importancia de la variable de estudio, los modelos de las variables del tema de estudio investigativo, para concluir con el análisis comparativo y crítico de la presente investigación.

En el capítulo tres, descrito como Marco Referencial se describen a la reseña histórica, filosofía y diseño organizacional del proyecto de investigación en donde se finalizará con el análisis y diagnóstico usando la herramienta denominada FODA.

En el capítulo cuatro, denominado como Resultados es el capítulo en donde se realizarán los objetivos específicos lo que desencadenara la ejecución de la propuesta de mejora planteada para la presente investigación al igual que se detallara al diagnóstico situacional de la empresa, y luego realizar el diseño y elaboración de las estrategias de mejora para el área de logística de la empresa.

Por último, se presenta el capítulo cinco, señalado como Sugerencias en donde se redactan las respectivas conclusiones y recomendaciones al igual que las referencias bibliográficas plasmadas empleadas para el desarrollo del proyecto de la empresa Gross Capital Consulting LLC.

## **CAPÍTULO I ANTECEDENTES DEL ESTUDIO**

### **1.1 Título del tema**

Propuesta de mejora para la Gestión Logística de la empresa Gross Capital Consulting LLC, Lima - Perú 2021.

### **1.2 Planteamiento del problema**

Gross Capital Consulting LLC es una empresa familiar con sede en los Estados Unidos, cuenta con más de 195 empleados distribuidos en USA, Puerto Rico y Latinoamérica. Se dedica a la comercialización de productos naturales, venta de medicamentos sin receta médicas (OTC) y cosméticos para el mercado latino en los Estados Unidos y en Puerto Rico.

En la actualidad la empresa presenta ineficiencia en la gestión de inventarios principalmente por la falta de un sistema de gestión de existencias en la actualidad, la empresa no se cuenta con un inventario en tiempo real además que la contabilización de existencias se realiza "in situ" por los mismos colaboradores en almacén. Este problema se produce como consecuencia que los inventarios son administrados por la sede de Miami EEUU.

Se ha identificado que no se tiene veracidad en la información de los productos de forma constante con el departamento de compras; además el inventario se realiza una vez al mes y únicamente por correo electrónico según los reportes de la gerencia se ha evidenciado una inconsistencia en la cantidad de productos que ingresan y salen al almacén, esto repercute al inventario y también al área contable de la empresa dado que no hay un balance financiero entre las salidas y el stock real del almacén.

En los últimos meses se han venido extraviando los productos teniendo en cuenta que se realiza una revisión mensual del inventario, la cantidad extraviada oscila entre un 15% y 20 % de la cantidad total, esta situación repercute en las ordenes de despacho ya que al momento de hacer el despacho o el envío no se cuenta con la cantidad demandada por el cliente, lo que no es una situación de falta de stock si no de una deficiente gestión en los inventarios.

En vista de esta problemática se propone un servicio **API XML** para tener los registros de los productos en tiempo real que se adecuaría dentro del proceso de picking de los productos se codificara la entrada y salida de cada ítem por una lectora de código de barras, este sistema ayudara a mejorar el control del stock y del inventario de la empresa saber en tiempo real la vida útil del producto, mejorar la rotación de los productos.

La presente investigación busca proponer una propuesta mejora del área de logística de la empresa Gross Capital Consulting LLC Sucursal del Perú, mediante el servicio web api XML para que de esta forma se vean mejoras en la gestión logística de la empresa.

### **1.3 Objetivos de la investigación**

#### **1.3.1 Objetivo general**

Diseñar una propuesta de mejora para la gestión logística de la empresa Gross Capital Consulting LLC.

### **1.3.2 Objetivos específicos**

- Diagnosticar la actual gestión logística de la empresa Gross Capital Consulting LLC.
- Diseñar una propuesta de mejora para el área logística de la empresa Gross Capital Consulting LLC, basada en la implementación de herramientas de gestión de inventarios y archivos Api XML.
- Proponer mecanismos de control que permitan dar cumplimiento de la propuesta de mejora planteada para la gestión logística de la empresa Gross Capital Consulting LLC.
- Estimar la inversión necesaria para la implementación de la propuesta mejora de la gestión logística de la empresa Gross Capital Consulting LLC.

### **1.4 Metodología**

La importancia que se tiene en esta investigación es relevante dado a que se busca obtener una respuesta ante un problema encontrado en la empresa Gross Capital Consulting LLC lo cual se señala que la busque en un plan de mejora en la gestión logística es necesario realizarlo mediante un proceso metodológico organizado que puedan generar los resultados esperados. “El cual está conformado por toda una serie de pasos lógicamente estructurados y relacionados entre sí. Este estudio se hace sobre la base de un conjunto de características y de sus relaciones y leyes” (Cortés Cortés & Iglesias León, 2004).

#### **1.4.1 Tipo y diseño de Investigación**

Tiene como objetivo mejorar el conocimiento más que generar los resultados que beneficie al proyecto de investigación sobre la propuesta de mejora para la

Gestión Logística de la empresa Gross Capital Consulting LLC y mantener un tipo de investigación beneficiosa para la aplicación de instrumentos en el proceso de adquirir la información.

#### **1.4.1.1 Tipo de Investigación**

El tipo de investigación que se tomará en cuenta es la Bibliográfica dado a que es la primera forma de sustentar la investigación es mediante el marco teórico el método deductivo debido a que será útil para continuar a partir de un asunto general como fueron las conclusiones de otros autores con averiguaciones semejantes a la presente para llegar a las particularidades que van a ser las razones en la preparación de esta investigación para iniciativa de optimización para el área de Gestión de Logística de la empresa Gross Capital Consulting LLC de la ciudad de Lima, se necesita hacer uso del método cuantitativo por qué tiene el desempeño de un cuestionario en la empresa Gross Capital Consulting LLC.

#### **1.4.1.2 Diseño de Investigación**

El diseño de investigación que se utilizará será un diseño no experimental porque se observa al problema una vez identificado, es decir se forma de carácter retrospectivo. Con este diseño nos permite analizar los elementos de la investigación en su campo natural sin incidir en ellos. Será de carácter correlacional centrándose en la recolección de información tomando en cuenta la realidad de la empresa. Esta investigación es de corte transversal, es decir es un trabajo a corto plazo utilizando la descripción de los hechos que se tiene en el transcurso del proyecto. “Es el plan y estructura de una investigación concebidas para obtener respuestas a las preguntas de un estudio” (Kerlinger, 2002).

Se estima en la presente investigación la utilización de los paradigmas post positivista y positivista por lo cual se necesita hacer uso del paradigma post positivista pues nos permitió conocer, comprender y explorar las opiniones de los ocho profesionales del área de Logística de la compañía Gross Capital Consulting LLC, como el paradigma positivista que nos fue útil generalizar y es necesario de la estadística por medio del enfoque cuantitativo y el procedimiento deductivo se hizo detectar las tácticas de picking y packing al igual que los del servicio de api XML que por medio de estas se pretende mejorar el proceso de Logística de la organización.

#### **1.4.2 Técnicas e instrumentos**

La técnica e Instrumentos para obtener una recolección de datos que se utilizara para poder elaborar la presente investigación serán:

##### **1.4.2.1 Técnica**

Para Ramos Chagoya (2008) manifiesta que: “es el conjunto de instrumentos y medios a través de los cual se efectúa el método y solo se aplica a una ciencia” (Ramos Chagoya, 2008). Se utilizará la encuesta esto debido a que es una técnica muy utilizada para recolectar información en las investigaciones se procedió al manejo de una estructura cerrada compuesto por 10 preguntas que fueron dirigidas al personal de la empresa de diferentes áreas.

##### **1.4.2.2 Instrumento**

Según Valdez (2017) “Que un instrumento de medición adecuado es el que registra los datos observables, de forma que representen verdaderamente a las variables que el investigador tiene por objeto” (Valdez, 2017). El instrumento que se

utilizará para la presente investigación será es el cuestionario en donde se aplicará a los trabajadores del área logística de Gross Capital Consulting LLC sea esto personal ejecutivo como planta laboral, este instrumento será el medio que nos permite obtener la información requerida para el desarrollo del plan de mejora. “Mecanismo que usa el investigador para recolectar y registrar la información: formularios, pruebas, test, escalas de opinión y listas de chequeo” (Ramirez, 2010).

### **1.4.3 Población y muestra**

#### **1.4.3.1 Población**

Una población es la totalidad de los miembros de la unidad de análisis el concepto de población equivale al concepto de conjunto y éste es delimitado por el investigador según los criterios que considere pertinentes, la muestra es un subconjunto de la población, “una población es la totalidad de sujetos o elementos que tienen características comunes” (Westreicher, 2021).

La población tomada para el presente estudio de investigación será los trabajadores de la empresa Gross Capital Consulting LLC, tomando la empresa como el área geográfica aquí es donde se tomará para el desarrollo de la investigación, recalcando el universo total a la empresa como trabajadores que interviene en el manejo y factibilidad. Para Tamayo (2011) “la población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación” (Tamayo, 2011).

#### **1.4.3.2 Muestra**

La muestra determinada para la presente investigación se obtiene mediante la población, en donde se describe al número específico para la realización del cuestionario. Para Rodríguez (2011) “La muestra es la que puede determinar la problemática ya que es capaz de generar los datos con los cuales se identifican las fallas dentro del proceso” (Rodríguez, 2011). La muestra considerada para el presente trabajo de investigación asciende a 10 trabajadores de la empresa que mantiene actualmente una relación estrecha y directa en los procesos de logística, es decir, la muestra nace de la población de 195 trabajadores considerándose solamente los trabajadores que mantienen relaciones con el área de logística, y esta cantidad de trabajadores asciende a un número de 10.

En total tomaremos como muestra para la presente investigación a 10 trabajadores de la empresa Gross Capital Consulting LLC.

#### **1.4.4 Tratamiento y procesamiento de la Información**

La información que se recogió gracias al instrumento utilizado definido como cuestionario nos permite analizar e interpretar de manera ordenada y objetiva las respuestas obtenidas de las preguntas propuestas, el cuestionario será aplicado mediante correo electrónico al personal directamente involucrado en el área donde se registrará el plan de mejora para la gestión logística. El procesamiento de los resultados del instrumento utilizado se lo realizará mediante el programa informático de Microsoft Excel. Para Rodríguez (2009) “El acopio de información es un instrumento de recolección de datos es, en principio, cualquier recurso de que se vale el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información” (Rodríguez, 2009).

## **1.5 Justificación**

### **1.5.1 Teórica**

Es teórica porque se tratará de determinar el impacto de la propuesta de mejora en el área de Gestión de Logística de la empresa Gross Capital Consulting LLC se determinará las ventajas y oportunidades que se tendrá aplicando la presente propuesta de mejora al área de Gestión de Logística, y como todo esto ayudará a determinar la mejoría de su proceso de picking de los productos.

Se codificara la entrada y salida de cada ítem por una lectora de código de barras, este sistema ayudara a mejorar el control del stock y del inventario de la empresa, saber en tiempo real la vida útil del producto, mejorar la rotación de los productos de la empresa, la presente propuesta de mejora ayudará a la empresa a fortalecer sus procesos de logística al igual que la optimización de sus tiempos al momento de realizar los inventarios y las tomas físicas de sus stocks, mejorando así su posición en el mercado y frente a su competencia de la ciudad de Lima.

### **1.5.2 Metodológica**

La presente investigación considera una metodología que se puede comparar con otros tipos de investigaciones similares a la presente propuesta de mejora propuesta para el área de Gestión de Logística de la empresa Gross Capital Consulting LLC, con otras empresas del sector que ofrezcan servicios similares en la ciudad de Lima.

El instrumento a utilizar en esta metodología será una encuesta a todos los colaboradores del área de Logística con el objetivo de entender el diagnostico situacional de la empresa, desde una visión interna de los colaboradores del área de

Logística y una visión externa de los clientes de la empresa, mismos que se realizaran a los clientes registrados en el sistema contable de la empresa Gross Capital Consulting LLC.

### **1.5.3 Práctica**

En la presente investigación las conclusiones obtenidas en la propuesta de mejora propuesta para el área de Gestión de Logística de la empresa Gross Capital Consulting LLC de la ciudad de Lima podrían convertirse en bases informativas relevantes, al igual que de fuente de consulta para las demás empresas que tengan un giro de negocio similar a la presente empresa objeto de investigación en el área de Logística la presente investigación propondrá mejoras e intentara brindar ventajas competitivas a la empresa en el área de Logística frente a su competencia.

## **1.6 Definiciones**

### **1.6.1 Gestión Logística**

Para el autor Díaz Chuquipiondo (2016) “Puede afirmarse que apareció primigeniamente con la agricultura, hace unos 9000 años, cuando los primeros excedentes de alimentos fueron tangibles para el hombre que comenzaba a cultivar” (Díaz Chuquipiondo, 2016).

Citando al autor Pinheiro de Lima (2026) “El mercado ha requerido de las organizaciones, eficiencia, eficacia, creatividad y agilidad, para ser competitivo y definir sus estrategias encaminadas a la sostenibilidad del negocio. En este contexto, la logística se perfila como un eslabón importante en las estrategias corporativas” (Pinheiro de Lima, 2016).

## **1.6.2 Inventarios**

Para Moreno Quintero, Meleán Romero & Bonomie Sánchez (1992) (como se citó en Schroeder, 1992) “El inventario es la cantidad almacenada de materiales que se utilizan para facilitar la producción o para satisfacer las demandas del consumidor; es decir, cumplen una función amortiguadora entre los materiales requeridos por el proceso y los productos demandados” (Moreno Quintero, Meleán Romero, & Bonomie Sánchez, 2011).

## **1.6.3 Gestión de Existencias**

Marín (2018) asegura que “tiene la necesidad de acudir al almacenaje de sus productos o mercancía, en un tiempo determinado, para hacerlo requiere de un inventario como estructura esquemática que sirve para controlar el nivel de existencia” (Marín, 2018). Peña, Omaira Da Silva Oliveira (2016) “La gestión de sistemas de inventarios constituye una de las funciones más complejas de las organizaciones, ya que implica mantener existencias para protegerse contra incertidumbres al menor costo” (Peña & Da Silva Oliveira, 2016).

## **1.7 Alcances y limitaciones**

### **1.7.1 Alcances**

Dentro de los alcances el presente trabajo de investigación será realizado a las empresas ubicadas en la ciudad de Lima como por ejemplo empresas textiles, farmacéuticas, industriales, alimenticias, empresas de venta de productos y/o servicios, etc. “Los alcances nos indican con precisión qué se puede esperar o cuales aspectos alcanzaremos en la investigación” (Sampieri, 2006).

### **1.7.2 Limitaciones**

Como principal limitación se tendrá como restricción para el levantamiento de información al total de clientes que reciben los servicios de la empresa Gross Capital Consulting LLC de la ciudad de la Lima, de los cuales son un total de 328 clientes registrados en el sistema contable de la empresa.

Este trabajo será un manual que servirá de referencia para todos los procesos logísticos en el área del almacén. “las “limitaciones” jamás se refieren a las dificultades de realización, como muchos creen, sino a los “límites” o fronteras hasta donde llegan las aspiraciones de la investigación (Ávila, 2001). El trabajo de investigación es un trabajo que la Gerencia de las Operaciones de la empresa lo recibe como una orden Gerencial de implementación para el área de Logística de la empresa.

## **CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO**

### **2.1 Conceptualización de la(s) variable(s) o tópico(s) clave**

La presente investigación titulada propuesta de mejora para el área de Gestión de Logística de la empresa Gross Capital Consulting LLC, Lima - Perú, 2021 en su desarrollo del marco teórico abordará los temas referentes a la gestión de logística, su clasificación, importancia, sistema logístico con sus respectivas fases: compras de la materia prima, producción, almacenamiento, gestión de inventarios, distribución y consumo final, que se da mediante la ventas del fabricante a los comerciantes mayoristas o minoristas y el plan de mejora para cada uno de los procesos vinculados al área logística.

#### **2.1.1 Gestión logística**

Lo que hace que hoy en día se convierta en algo fundamental tener procesos claros de logística que permitan a las empresas tener procedimientos claros en la coordinación, transporte y gestión en todos sus productos ofrecidos al mercado, citando a Knutzen (2015) “la logística es una herramienta que involucra administrar de forma adecuada el abastecimiento, el movimiento y almacenamiento de los materiales, inventarios de entrada y salida a través de la organización” (Knutzen, 2015, pág. 14). Para el autor Díaz Chuquipiondo (2016) “Puede afirmarse que apareció primigeniamente con la agricultura, hace unos 9000 años, cuando los primeros excedentes de alimentos fueron tangibles para el hombre que comenzaba a cultivar” (Díaz Chuquipiondo, 2016).

La logística hace relación a la organización que establecen las empresas para planificar y llevar a cabo las actividades relacionadas con los procesos de

aprovisionamiento de materiales, producción, almacenamiento, inventario y distribución de los bienes y servicios. Para el autor Ballou referenciado por Hurtado (2018) la logística se define como: “los procesos que permiten el flujo de materiales desde el punto de adquisición de estos, hasta el punto de consumo o atención al usuario final” (Hurtado, 2018, pág. 17). Es decir, “la logística procura establecer, con los proveedores calificados como “de confianza”, programas de entrega que se basan en el conocimiento” (Knutzen, 2015, pág. 14).

Citando a Knutzen (2015) “es el proceso encargado de la administración de forma adecuada del abastecimiento, el movimiento y almacenamiento de los materiales, inventarios de entrada y salida a través de la organización” (Knutzen, 2015, pág. 14). Por lo que con la logística coordina y controla de manera óptima y correcta los procesos de selección del producto, cliente, lugar y tiempo adecuados a fin de satisfacer las necesidades y demandas de la población.

Para Mora (2016) señala que la logística “es una actividad interdisciplinaria que vincula las diferentes áreas de la compañía, desde la programación de compras hasta el servicio postventa” (Mora, 2016, págs. 35-36). Citando al autor Pinheiro de Lima (2026) “El mercado ha requerido de las organizaciones, eficiencia, eficacia, creatividad y agilidad, para ser competitivo y definir sus estrategias encaminadas a la sostenibilidad del negocio. En este contexto, la logística se perfila como un eslabón importante en las estrategias corporativas” (Pinheiro de Lima, 2016).

Para Martínez (2017) “la gestión logística empresarial, adquiere una mayor importancia para la competitividad de la empresa en el mercado internacional, ya que, al hacer un buen uso de ella, se están minimizando las posibilidades de que los

factores que están fuera del control de la compañía” (Martínez, 2017). Citando a Knutzen (2015) “la logística a través de las actividades del flujo de materiales, se puede mejorar la rotación de inventarios por el conocimiento obtenido, a través de las compras, de los tiempos de demora (Knutzen, 2015, pág. 14).

La gestión logística tiene que ver con los procesos de planificación, incorporación y control de las actividades concernientes al flujo de materiales y producción de los bienes y servicios. El objetivo de la gestión logística es proveer al cliente de un producto adecuado, en la cantidad deseada, el lugar señalado y en tiempo acordado a un precio accesible, acorde al mercado y a los requerimientos de las personas. Según Marín (2018) asegura “que cualquier organización, independientemente de su tamaño, tiene la necesidad de acudir al almacenaje de sus productos o mercancía, en un tiempo determinado” (Marín, 2018).

Para Escudero (2019) “se encarga de las actividades que tienen como finalidad satisfacer las necesidades del cliente, proporcionando productos y servicios en el momento, lugar y cantidad que los solicita, y todo ello al mínimo coste” (Escudero, 2019). Citando a Peña, Omaira Da Silva Oliveira (2016) “la gestión de sistemas de inventarios constituye una de las funciones más complejas de las organizaciones, ya que implica mantener existencias para protegerse contra incertidumbres al menor costo” (Peña & Da Silva Oliveira, 2016).

Figura 1  
Objetivo y metas de la logística



Fuente: Clavo (2017)

### 2.1.1.1 Clasificación de la logística

El área de logística en muchas empresas depende de la coordinación del director de operaciones por lo que las organizaciones de las actividades de logística se pueden clasificar dependiendo del movimiento y/o almacenamiento, o desde el movimiento directo (proveedor-cliente) o movimiento inverso (cliente-proveedor) sin embargo una de las clasificaciones más importantes es la que estudia las actividades internas y externas que se desarrollan en la empresa. Knutzen (2015) "en el aspecto logístico la coordinación y comunicaciones, son vitales para sus actividades internas y externas y la centralización bajo una gerencia, ayuda a conseguirlas" (Knutzen, 2015, pág. 15).

- **Logística interna**

La logística interna es aquella que hace referencia a las actividades que se realizan en las instalaciones de la empresa por lo que en esta clasificación constan el movimiento y almacenamiento de la materia prima, productos semi y totalmente elaborados. Este tipo de logística involucra los procesos internos de la cadena de

suministro en donde se incluyen las actividades de compras y manejo de materiales, flujos de información, coordinación de la producción y despacho de los productos terminados.

- **Logística externa**

También existe la logística externa que es aquella que se desarrolla fuera de la empresa y se encarga del almacenamiento y movimiento de los productos entre la empresa y sus clientes, es decir se hace referencia los procesos que tienen lugar después de que el producto ha sido fabricado y está listo para ser utilizado o consumido por el cliente. Y aunque a simple vista parece una tarea sencilla, la verdad es que implica la acción coordinada y planificada de cada una de las actividades para que todo el proceso de logística tenga éxito.

En la actualidad las empresas han evidenciado la relevancia que tiene la implementación un sistema logístico interno y externo que sea coherente y en base a las necesidades de la organización, debido a que de su adecuado desempeño y logro depende el éxito de la compañía y la satisfacción de los requerimientos y demandas de los clientes. Es decir, “en el proceso logístico, se centra el éxito de una estructura empresarial, la reducción de costos y el bienestar de las necesidades de sus clientes” (Martínez, 2017).

#### **2.1.1.2 Importancia de la Gestión Logística**

La gestión logística posee gran importancia ya que se encarga básicamente de mejorar el servicio brindado al cliente, optimizando cada uno de los procesos al menor tiempo y costo posible la logística permite la rápida y eficiente gestión de los diferentes sistemas productivos de ahí la necesidad de contar con una oportuna relación.

La finalidad y relevancia de la gestión logística es la de que a través de la planificación y coordinación de cada una de las actividades se pretende conseguir los niveles de calidad en cuanto al servicio y productos ofrecidos por la empresa a sus clientes y consumidores, ya que a través del cumplimiento de este objetivo organizacional la empresa podrá incrementar su posicionamiento en el mercado nacional e internacional y mejorar su rentabilidad económica.

### **2.1.1.3 Sistema logístico**

El concepto engloba varios subsistemas para coordinar el flujo físico de los bienes y servicios ya que se entiende que el sistema logístico es un sistema que engloba a toda el para la entrega y despacho de las empresas, y no como se lo entendía en los años ochenta y noventa en donde se consideraba como áreas distintas, siendo un concepto más actual donde se unifica las áreas de despacho y logística. Según afirma Martínez (2017) “es el conjunto de actividades tanto internas como externas que tienen lugar entre el aprovisionamiento de materias primas y la entrega de productos terminados a los clientes” (Martínez, 2017, pág. 18).

- **Compras**

Según Gellibert (2015) “corresponde al proceso relacionado con el abastecimiento de materiales y componentes para ponerlos a la disposición de los diferentes procesos productivos en las fábricas o talleres. La gestión de este ciclo implica el empleo de un tiempo total (lead-time)” (Gellibert, 2015, pág. 12). El ciclo de compras de materiales o mercancías para la realización del proceso productivo implica una serie de pasos sistemáticos y ordenados que inicia cuando surge la necesidad de abastecerse de determinada materia hasta que los mismos llegan a la planta. Las principales fases del proceso de compra incluyen:

- a) **Solicitud de compra de materia prima:** que es el resultado de la necesidad del área de producción que requiere para la elaboración o fabricación del bien o servicio.
- b) **Evaluación y selección del proveedor:** para realizar las compras de los materiales que se necesita el departamento encargado de esta actividad evalúa las diferentes propuestas de los proveedores en relación al precio, calidad, cantidad, etc., para decidir a cuál de ellos se le comprará los productos.
- c) **Negociación y seguimiento de la orden de compra:** tras elegir un proveedor el cliente y comprados mantienen algunas reuniones para negociar los aspectos de compra y una vez cerrado el negocio se procede a dar el respectivo seguimiento a la mercancía solicitada.
- d) **Recepción de la mercancía:** cuando los productos llegan a la planta de producción o almacén deben ser revisados, e inspeccionados para verificar que la cantidad y calidad estén acorde a los solicitado.

- **Producción**

Este proceso inicia cuando el cliente solicita un pedido a la empresa vendedora por lo cual se emite una orden de fabricación o de trabajo al área de producción que se ponen en marcha para elaborar los bienes en el tiempo establecido y con las características solicitadas por el cliente, este ciclo termina cuando el producto elaborado se ubica en los almacenes de bienes terminados.

- **Almacenamiento**

Consiste en el resguardo de los productos en un almacén que se define como un espacio con condiciones adecuadas (temperatura, ambiente, espacio, etc.) para

conservar y proteger los bienes, es decir la gestión de almacenes se encargan de las actividades de recepción, ubicación y movimiento de los productos y de la información y datos respecto de los mismos. Para Moreno Quintero, Meleán Romero & Bonomie Sánchez (1992) (como se citó en Schroeder, 1992) “El inventario es la cantidad almacenada de materiales que se utilizan para facilitar la producción o para satisfacer las demandas del consumidor; es decir, cumplen una función amortiguadora entre los materiales requeridos por el proceso y los productos demandados” (Moreno Quintero, Meleán Romero, & Bonomie Sánchez, 2011).

La importancia de esta fase radica que gracias al almacenamiento se puede organizar los productos de manera que sea fácil su localización por parte de los vendedores, además que permite llevar un control eficaz de las existencias. Citando a Laveriano (2010) “se define como un amortiguador entre dos procesos: el abastecimiento y la demanda, donde el proceso de abastecimiento contribuye con bienes al inventario” (Laveriano, 2010). Las actividades y tareas del almacén son:

Tabla 1. *Actividades del almacén*

<b>Recepción</b>	Actividad que consiste en que el personal encargado recibe los materiales y productos finales.
<b>Almacenamiento</b>	Es la ubicación de los productos siguiendo un orden y clasificación determinada, de manera que se facilite su localización.
<b>Conservación</b>	Consiste en mantener las condiciones necesarias para salvaguardar la mercancía durante un tiempo determinado.
<b>Expedición</b>	Es la preparación de los productos para despachadas y entregadas a los clientes.
<b>Organización y control de los productos.</b>	Se debe realizar un control de la cantidad de los productos existentes para satisfacer las necesidades de abastecimientos de los clientes y mantener una gestión eficiente.

Fuente: Brenes (2015)  
Elaborado por los autores

La gestión de almacenamiento ha mejorado significativamente con los avances de la tecnología, que permiten que esta área constituya una de las más importantes de la cadena logística. Los aspectos básicos en los que se basa el servicio de almacén desde la perspectiva logística son:

- a) Disponibilidad del bien para facilitar su entrega al cliente.
- b) Rapidez y eficiencia en la localización y entrega de los productos.
- c) Cumplimiento en las fechas acordadas para la entrega de los productos.

▪ **Inventarios o stock**

La gestión de los inventarios se define como a administración correcta del registro, entrada y salida de los productos, esto debido a que una empresa tiene un número determinado de stock con los que cumple las demandas de sus clientes el control de inventarios se realiza a los materiales utilizados en el proceso de producción. Conforme a Salas, Maiguel & Acevedo (2017) el objetivo de los inventarios es “garantizar la disponibilidad oportuna de los elementos que se necesitan (materia prima, materiales en proceso, productos terminados, insumos, repuestos, etc.), en condiciones deseadas y en el lugar correcto” (Salas, Maiguel, & Acevedo, 2017, pág. 327).

La gestión de stock o inventarios permite medir el nivel de existencias de determinados productos o recurso empleado por la empresa y así determinar la cantidad y momento en que deben abastecerse de nuevos materiales o productos, a fin de satisfacer con las necesidades del cliente. Para llevar a cabo la gestión de inventarios se debe llevar un registro en un programa informático, mismo que depende

del tipo de inventario, que puede hacerse en base a la periodicidad (anual, semestral, trimestral o mensual), el tipo de producto o función del mismo.

- **Distribución**

Esta fase se encuentra entre el proceso de producción y hasta que llega al cliente. Por esta razón la logística de distribución es la fase concerniente a gestionar las actividades relacionadas con la ubicación de los productos en el lugar y tiempo señalado. Esta etapa de la cadena de abastecimiento se refiere a los procesos de movimiento de los bienes y servicios.

Dentro del proceso de distribución se desarrollan principalmente la actividad de transporte: que es la encargada de movilizar los productos tanto los que se requieren para iniciar la fabricación o producción del bien, así como como los productos finales hasta el lugar del consumo en esta fase intervienen los canales de distribución que van desde los fabricantes, intermediarios y clientes finales o consumidores, estos canales de clasifican en tres categorías principales que son:

- a) **Mayoristas:** que son las personas o entidades encargadas de distribuir los productos a los otros niveles, estos engloban al propio fabricante o los mayoristas independientes.
- b) **Minoristas:** es el comerciante que adquiere los productos del mayorista para distribuirlos al consumidor final, entre los que destacan los almacenes, supermercados, tiendas, auto servicios, entre otros.

- **Consumo final**

La última fase del proceso de gestión de logística son las ventas de los bienes y servicios, mismas que se negocian entre el fabricante y los comerciantes mayoristas y minoristas o desde la compra directa del consumidor al productor. Tras la compra de los productos estos son utilizados o consumidos por las personas para satisfacer las diferentes necesidades de la población.

#### **2.1.1.4 Modelos de Gestión Logística**

El modelo de gestión de logística aportará al desarrollo de la empresa ya que con la inexistencia de un inventario la empresa no sabe los ingresos y egresos que se genera ya sea en gastos o en materiales. Con la implementación de un sistema de inventarios, la institución conocerá los ingresos y egresos que se maneja llegando a tener un crecimiento a nivel nacional y con un uso correcto de las herramientas. Un modelo que ayuda en el manejo de suministros, así lo señala:

En primer lugar, este modelo conceptual identifica cuatro (4) áreas de importante atención en el desarrollo óptimo de la PYME:

- Inventarios: cuánto y cuándo pedir materiales
- Almacenamiento: resguardar y controlar eficientemente las materias primas.
- Producción: satisfacer requerimientos del mercado/cliente en tiempo, cantidad y calidad.
- Distribución: optimización del nivel del inventario de producto terminado el tiempo de transporte y entrega, con el fin de tener una capacidad de respuesta alta hacia el cliente al menor costo (Cano Olivos, Orue Carrasco, Martínez Flores, & Mayett Moreno, 2015).

Este modelo sería el apropiado para llevar un manejo completo de los suministros que debe manejar la empresa con ello el inventario de todo se maneja de manera ordenada teniendo en cuenta lo que entra y sale. “Se reconoce en estas organizaciones sistemas logísticos rudimentarios, formación deficiente y limitación de recursos financieros” (Cano Olivos, Orue Carrasco, Martínez Flores, & Mayett Moreno, 2015).

El Modelo de benchmarking de la cadena de abastecimiento para Pyme manufactureras, indica cómo una PYME puede iniciar procesos de mejora en la cadena de abastecimiento. Está basado en los hallazgos del estudio titulado Propuesta para el desarrollo de un sistema logístico integral para PYME (Cano Olivos, Orue Carrasco, Martínez Flores, & Mayett Moreno, 2015).

Citando a Esquivel Valverde (2017) “La mejora continua implica, por tanto, la implantación de un sistema que abarque el aprendizaje continuo de la organización, el seguimiento de una filosofía de gestión y la participación activa de todas las personas” (Esquivel Valverde, 2017, pág. 62). Cada modelo es importante pero creemos que el modelo más apropiado a utilizar es el modelo conceptual pues este busca satisfacer todos los campos con la finalidad de que se tenga un inventario correcto y completo. Con este modelo se podrá cumplir con todas las expectativas que se mantiene y que no haya inconsistencias al momento de suministrar productos.

### **2.1.2 Plan de mejora**

La mejora continua es el conjunto de acciones que la organización implementa para optimizar la capacidad y resultados de la misma, es decir la excelencia de la empresa se consigue identificando los problemas o fallas que afectan a una

determinada área o departamento de la organización. Según afirman Cisneros & Ruíz (2012) “es una filosofía gerencial que asume el reto del mejoramiento de un producto, proceso y organización como un proceso de nunca acabar, en el que se van consiguiendo pequeñas victorias (Cisneros & Ruíz, 2012, pág. 24).

La investigación pretende implementar un plan de acción para mejorar la gestión de logística sobre todo de las fases que mayores problemas presentan que en este caso es la gestión de almacenamiento e inventarios para Pedro y otros (2005) “la propuesta de actuaciones, resultante de un proceso previo de diagnóstico de una unidad, que recoge y formaliza los objetivos de mejora y las correspondientes actuaciones dirigidas a fortalecer los puntos fuertes y resolver los débiles” (Pedró, y otros, 2005, pág. 11).

Para lo cual mediante el diagnóstico previo y el análisis FODA se pueden determinar las debilidades y amenazas de cada proceso para proceder a su respectiva solución y la mejora integral de toda el área de logística de la empresa. Para Esquivel Valverde (2017) “comprende tanto una filosofía como un sistema destinado a mejorar día a día el quehacer en materia de niveles de calidad, productividad, costos, niveles de satisfacción, niveles de seguridad, tiempos totales de los diversos ciclos (Esquivel Valverde, 2017, pág. 59).

#### **2.1.2.1 Implementación de herramientas de mejora**

Debido a que los problemas que más se presentan en la empresa es que se ha propuesto la utilización del servicio Api XML que es un interfaz de programación de aplicaciones para procesar los documentos XML, con la finalidad de llevar un registro de los productos en tiempo real que se adecúen al proceso de pedidos de los

productos. Según la información que se obtenga del análisis situacional se podrá implementar otras estrategias de mejora para los diferentes procesos de gestión logística. Citando a Proaño, Gisbert & Pérez (2017) “el plan de mejora es una herramienta muy útil para las empresas que desean mejorar sus servicios, productos o procesos lo que les va permitir permanecer en el mercado, crecer y ser competitivos” (Proaño, Gisbert, & Pérez, 2017, pág. 56).

Citando a Esquivel Valverde (2017) es un proceso que describe muy bien lo que es la esencia de la calidad y refleja lo que las organizaciones necesitan hacer si quieren ser competitivas a lo largo del tiempo refieren las ventajas y aspectos a considerar como desventajas de la gestión con enfoque de mejora continua (Esquivel Valverde, 2017, pág. 60).

## **2.2 Importancia de la(s) variable(s) o tópico(s) clave**

Con la implementación de la propuesta de mejora de la gestión logística pretende solucionar los problemas ocasionados entre los procesos de producción y la entrega del producto final es decir mediante la administración del área de logística se cubren gestionan y planifican las diversas actividades vinculadas con los departamentos de compras, producción, almacenamiento, transporte y distribución de los productos, el objetivo principal de la gestión logística es ubicar los bienes y servicios en el lugar y tiempo adecuados, cumpliendo las condiciones y estándares de calidad que permitan satisfacer y cumplir con las necesidades y demandas de los clientes.

Con la realización de la investigación se aspira contar con un material teórico de consulta para futuras investigaciones de personas naturales o jurídicas que deseen mejorar su proceso de gestión logística con la finalidad de garantizar la calidad del servicio ofrecido en la empresa de manera que pueda mejorar su imagen competitiva.

## 2.3 Análisis comparativo

Tabla 2. *Análisis Comparativo*

TÓPICO	AUTOR	DEFINICIÓN	COMENTARIO
GESTIÓN LOGÍSTICA	(Martínez, 2017)	Es el conjunto de actividades tanto internas como externas que tienen lugar entre el aprovisionamiento de materias primas y la entrega de productos terminados a los clientes, las cuales tienen como objetivo la calidad como adecuación del producto para dar satisfacción a las necesidades y aspiraciones del cliente.	La gestión logística se concibe como el proceso de administrar, organizar y controlar las actividades relacionadas con el aprovisionamiento de la materia prima, almacenamiento, inventario, transporte y distribución de los bienes y servicios, a fin de satisfacer las necesidades de los clientes y mejorar la rentabilidad de la organización.
	(Knutzen, 2015, pág. 14)	Es el proceso encargado de la administración de forma adecuada del abastecimiento, el movimiento y almacenamiento de los materiales, inventarios de entrada y salida a través de la organización.	
	(Escudero, 2019)	Se encarga de las actividades que tienen como finalidad satisfacer las necesidades del cliente, proporcionando productos y servicios en el momento, lugar y cantidad que los solicita, y todo ello al mínimo coste.	
PLAN DE MEJORA	(Pedró, y otros, 2005, pág. 11)	La propuesta de actuaciones, resultante de un proceso previo de diagnóstico de una unidad, que recoge y formaliza los objetivos de mejora y las correspondientes actuaciones dirigidas a fortalecer los puntos fuertes y resolver los débiles, de manera priorizada y temporalizada.	El plan de mejora es un proceso y a la vez una herramienta utilizada para solucionar los problemas que se presentan en los niveles de la organización, dependiendo del área o proceso que se desea mejorar. Para ello la participación de todos los miembros de la empresa es fundamental, ya que deberán seguir las diferentes actividades y planes de acción diseñadas para cumplir con el objetivo propuesto.
	(Esquivel Valverde, 2017, pág. 59)	Comprende tanto una filosofía como un sistema destinado a mejorar día a día el quehacer en materia de niveles de calidad, productividad, costos, niveles de satisfacción, niveles de seguridad, tiempos totales de los diversos ciclos, tiempos de respuesta y grado de fiabilidad de los procesos.	
	(Proaño, Gisbert, & Pérez, 2017, pág. 56)	El plan de mejora es una herramienta muy útil para las empresas que desean mejorar sus servicios, productos o procesos lo que les va permitir permanecer en el mercado, crecer y ser competitivos.	

Fuente: Elaboración Propia

## **CAPITULO III MARCO REFERENCIAL**

### **3.1. Reseña histórica**

La empresa Gross Capital Consulting LLC se constituye como una organización familiar con su sede principal en los Estados Unidos, aunque también tiene presencia en algunos países de América Latina como Puerto Rico y Perú. Actualmente está conformada por aproximadamente 195 empleados y se dedica a la comercialización productos naturales, venta de medicamentos sin receta médicas (OTC) y cosméticos para el mercado latino en los Estados Unidos y en Puerto Rico.

La empresa Gross Capital Consulting LLC se consolida como una de las más exitosas en cuanto a la comercialización de productos de consumo masivo y en sus más de 18 años de funcionamiento y experiencia goza de buen prestigio debido al apoyo de sus clientes tanto en los países de Latinoamérica como de los consumidores hispanos en Estados Unidos.

En Perú la sucursal de Gross Capital Consulting LLC está localizada en el departamento de Lima distrito de San Martín de Porres en la calle sin número lote 22. La empresa está identificada por el RUC número 20602405274 e inició sus actividades el 25 de agosto del 2017 integrando una de las empresas extranjeras más rentables del país.

### **3.2. Filosofía organizacional**

La empresa Gross Capital Consulting LLC tiene como objetivo principal ofrecer un servicio de comercialización de productos de consumo masivo de calidad, con eficacia, eficiencia y al mejor precio del mercado, convirtiéndose en uno de los

proveedores directos de pequeños y medianos negocios a nivel nacional, lo que le permite satisfacer y atender las necesidades y requerimientos de sus clientes. Para cumplir con las metas, objetivos y la filosofía organizacional la empresa cuenta con los recursos humanos, económicos y tecnológicos necesarios.

Durante sus casi cuatro años de funcionamiento la empresa ha adquirido la experiencia y recursos necesarios para hacerle frente a los problemas tanto internos como externos y así posicionarse como una de las mejores empresas comercializadoras del país, ofreciendo diversidad de productos que son distribuidos a todos los lugares del país.

### **3.2.1. Políticas de calidad**

La empresa desarrolla sus actividades con la finalidad de satisfacer las necesidades y demandas de los clientes y consumidores, siempre basados en el profesionalismo de sus trabajadores y sobre todo en el compromiso que tienen en brindar productos que cumplan con los más altos estándares de calidad, precautelando la integridad física de las personas.

### **3.2.2. Misión**

La empresa Gross Capital Consulting LLC tiene como visión la de proveer a sus clientes la mayor variedad de productos naturales, cosméticos y de medicamentos que no requieren de receta médica para ser comercializados, así como de mejorar su posicionamiento en el mercado nacional. La gerencia consciente de su trabajo y compromiso con los mismos, adquiere y ofrece productos con los más altos estándares de calidad, y a precios accesibles para toda la población, logrando así mejorar el posicionamiento y rentabilidad de la empresa.

### 3.2.3. Visión

La visión de la organización es convertirse en una empresa fuerte exitosa y rentable, distribuyendo y comercializando sus productos en todos los departamentos del país. Razón por la cual desarrolla sus actividades de manera responsable con estricta disciplina y constancia, constituyéndose así en un aliado estratégico de sector empresarial peruano.

### 3.2.3 Principios y valores

Los principios y valores organizacionales que rigen los diferentes procesos de la organización entre ellos el de logística permiten que cada una de las actividades desarrolladas por las diferentes áreas de la empresa se realice de forma segura decidida y en consonancia con las normas y especificaciones técnicas y legales algunos de los valores que rigen a la empresa son:

- **Ética:** es un valor fundamental de toda empresa ya que implica no solo el correcto desempeño y cumplimiento en las actividades empresariales, sino también con los miembros de la organización, clientes y proveedores.
- **Responsabilidad:** es fundamental para alcanzar las metas y objetivos organizacionales, ya que si cada profesional y trabajador cumple de manera correcta y eficiente con sus funciones aportará al desarrollo y crecimiento de la empresa.
- **Respeto:** es necesario e importante que la empresa sea un espacio armónico de trabajo y convivencia en el que cada uno de sus integrantes (lo que incluye a los altos mandos) mantengan una relación de respeto mutuo tanto a su persona como a las funciones que desempeña dentro de la organización.

- **Colaboración:** permite y facilita el trabajo en equipo dentro de la empresa ya que de esta manera cada trabajador puede compartir sus ideas aportes u opiniones respecto a algún tema en específico y así fomenta la eficiencia empresarial.
- **Compromiso:** implica el grado de vinculación afectiva e intelectual que determinada persona (empleado) tiene respecto a las metas y objetivos organizacionales lo que determina su nivel de contribución (eficiencia y productividad) para el cumplimiento de cada uno de ellos.

Figura2  
*Valores de la empresa*



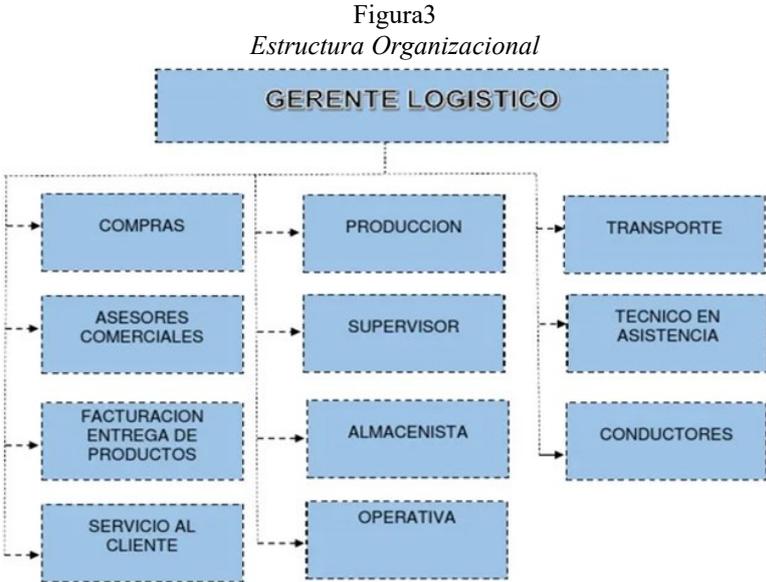
Fuente: Elaboración propia

Como se muestra en la figura 2 los valores organizacionales son la convicción que tiene los miembros de la empresa y que proveen tres aspectos claves a la misma que son: una guía estable en la cual basarse al momento de la toma de decisiones y la realización de las acciones; contribuye de manera integral al desarrollo del personal y de la empresa; y motivan a los trabajadores para cumplir sus actividades de manera correcta y así crear una excelente imagen competitiva.

### 3.3. Diseño organizacional

En la actualidad la gestión logística de toda empresa se desarrolla bajo diferentes parámetros entre los que se destacan la eficiencia y eficacia mediante la cual se pretende que el bien o servicio que se ofrece esté disponible en la cantidad necesaria, el tiempo requerido, la calidad y el precio adecuados y que se adapte a los requerimientos de la población. Para llevar a cabo un proceso logístico óptimo la organización debe contar con una estructura organizacional bien definida que le permita planificar y estructurar sus actividades.

La empresa Gross Capital Consulting LLC presenta una estructura departamental de manera jerárquica, es decir está organizada en áreas y sub áreas que facilitan la ejecución de las acciones y actividades dentro de la empresa. Al mando del área de la gestión logística está el gerente logístico que conjuntamente con los encargados de las áreas de compras, producción y transporte planifica, coordina y controla cada uno de los procesos que se desarrollan dentro de cada una de las áreas con la finalidad de brindar a los clientes un servicio de comercialización de productos de manera eficiente y responsable.



Fuente: Elaboración propia

### **3.3.1 Análisis y explicación del organigrama**

En la empresa se manejan un orden jerárquico en donde cada parte desarrolla una serie de tareas diferenciadas y coordinadas mismas que se establecen de acorde a las necesidades de la organización y según lo dispuesto por el o los encargados de cada área en este caso del área de logística a través de la cual se diseñan y disponen las decisiones, estrategias y herramientas a implementar en cada proceso logística que son comunicados a los subordinados para ser desarrolladas de manera inmediata y en el tiempo establecido a fin de que la empresa pueda cumplir con las obligaciones contraídas con sus clientes.

Dentro del organigrama presentado se demuestra que existe una estructura jerárquica dentro de la empresa en donde se puede ver que la cabeza del área de logística está a cargo del Gerente Logístico mismo que está a cargo de planificar y gestionar la logística de la empresa otra de sus principales funciones y actividades cotidianas es coordinar, revisar y diligenciar el correcto almacén y transporte de la mercadería de la empresa hacia las diferentes zonas y áreas solicitadas por los clientes, también es el encargado de la coordinación, la dirección y la optimización de todo el proceso logístico de despacho y entrega de mercaderías otra de sus principales actividades recae en la negociación planificación y colaboración con los comerciantes, proveedores y comerciantes.

Otros de los cargos más representativos y asociados al problema que será objeto de análisis es el área de facturación y entrega de productos debido a que la empresa presenta ineficiencia en la gestión de inventarios, principalmente por la falta de un sistema de gestión de existencias, en la actualidad, la empresa no se cuenta con un inventario en tiempo real.

Otra área del diseño organizacional asociada al problema de la empresa es el área de *compras* en donde se ha identificado que no se tiene veracidad en la información de los productos de forma constante con el departamento de compras; además el inventario se realiza una vez al mes y únicamente por correo electrónico según los reportes de la gerencia se ha evidenciado una inconsistencia en la cantidad de productos que ingresan y salen al almacén esto repercute al inventario y también al área contable de la empresa dado que no hay un balance financiero entre las salidas y el stock real del almacén.

La última área que se considerara dentro del análisis del diseño organizacional es el área de *transporte* esto debido a que en los últimos meses se han venido extraviando los productos teniendo en cuenta que se realiza una revisión mensual del inventario la cantidad extraviada oscila entre un 15% y 20 % de la cantidad total, esta situación repercute en las ordenes de despacho ya que al momento de hacer el despacho o él envió no se cuenta con la cantidad demandada por el cliente lo que no es una situación de falta de stock si no de una deficiente gestión en los inventarios.

### **3.4. Productos y servicios**

La empresa Gross Capital Consulting LLC se dedica a la actividad de comercialización y distribución principalmente de gran variedad de productos naturales, cosméticos y algunos medicamentos que se venden sin receta médica en el mercado nacional y regional. Entre estos productos se destacan:

- **Complex:** o también conocido como complejo B, es una vitamina que contribuye al funcionamiento del sistema cardiovascular y nervioso.
- **Lecitina de soya:** es un producto que se obtiene del aceite natural de la soya

y sirve como emulsificador de grasas del cuerpo humano.

- **Vitamina C:** constituyen un antioxidante natural, ayudando a las personas a prevenir resfríos o enfermedades respiratorias.

Figura4  
*Vitamina C*



Fuente: Yauvan (2021)

- **Cod liver oil:** es un producto rico en vitamina A, C y D, que ayuda al fortalecimiento del sistema inmunológico, a la regeneración de los tejidos y a evitar cierto tipo de enfermedades.
- **Ginkgo Biloba:** su compuesto líquido o en gel se emplea para incrementar la vitalidad del sistema nervioso central, sistema cardiovascular (tratamiento de varices) y como antioxidante cerebral.
- **Calcio magnesio zinc:** es un complemento de calcio utilizado para complementar la ausencia de algunos de estos minerales en el cuerpo humano; además actúa como relajante y tranquilizante natural.

Figura5  
*Ginkgo biloba*



Fuentes: Mundo Natural (2020)

- **Granola:** es un alimento hecho en base de avena, semillas y frutos que es consumido por aportar una serie de vitaminas, minerales, fibra y grasas naturales al organismo.
- **Aceite de Oliva:** es un producto que brinda protección a las personas contra algunas enfermedades como por ejemplo las inflamaciones, riesgos cardiovasculares o el estrés oxidativo.
- **Algarrobina:** producto derivado de la algarroba que ayuda a prevenir la anemia, la depresión y ansiedad, fortalece el sistema cardiovascular y óseo además de ser un energizante natural.

Figura6  
*Granola*



Fuente: Plaza Vea (2021)

Algunos de los bienes que ofrece y comercializa la empresa Gross Capital Consulting LLC son compuestos fabricados a base de productos naturales que ayudan al fortalecimiento del sistema inmunológico, nervioso y cardiovascular o que aportan vitaminas y minerales esenciales para el desarrollo y crecimiento del ser humano así como a prevenir y disminuir los efectos producidos por los resfríos o enfermedades respiratorias.

### **3.5. Diagnostico organizacional**

La empresa Gross Capital Consulting LLC a pesar de la experiencia en el mercado de la comercialización de productos naturales, cosméticos y algunos medicamentos que tienen gran acogida en Estados Unidos y varios países de Latinoamérica, actualmente presenta una serie de problemas en el proceso de gestión de logística sobre todo en el registro de inventarios, ya que estos se los realiza una sola vez al mes y por medio electrónico.

Otro de los problemas que presenta la empresa en el área de logística es la inconsistencia en la cantidad de productos que entran y salen del almacén ya que en los últimos meses se han registrado la pérdida de algunos productos lo que repercute en las órdenes de compra y despacho ya que modificarse el stock de la empresa en algunas ocasiones no se cuenta con la cantidad requerida por los clientes.

En los últimos meses se han venido extraviando los productos teniendo en cuenta que se realiza una revisión mensual del inventario la cantidad extraviada oscila entre un 15% y 20 % de la cantidad total está situación repercute en las ordenes de despacho ya que al momento de hacer el despacho o él envió no se cuenta con la cantidad demandada por el cliente lo que no es una situación de falta de stock si no de una deficiente gestión en los inventarios.

La presente investigación busca proponer una propuesta mejora del área de logística de la empresa Gross Capital Consulting LLC Sucursal del Perú mediante el servicio web api XML para que de esta forma se vean mejoras en la gestión logística de la empresa.

De ahí la necesidad de diseñar e implementar una propuesta de mejora que mediante los problemas y debilidades detectados en el análisis situacional de la empresa y gracias a la aplicación de algunos métodos y herramientas contribuya a solucionar cada uno de ellos para mejorar la gestión logística de la organización y brindar un servicio de calidad a sus clientes e incrementar la rentabilidad económica y financiera de la empresa.

### 3.5.1. Análisis FODA

Dando continuidad con el Diagnostico organizacional en la empresa Gross Capital Consulting LLC a continuación se presentará el análisis FODA de la empresa mismo que está compuesto por las principales fortalezas y debilidades como fuerzas internas de la empresa es decir son controlables se presentará las oportunidades y amenazas como fuerzas externas de la empresa es decir son no controlables. A continuación, se presenta el FODA de Gross Capital Consulting LLC.

Tabla 3. *FODA Gross Capital Consulting LLC*

FODA GROSS CAPITAL CONSULTING LLC	
<b>FORTALEZAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Buenas relaciones con los consumidores finales.</li> <li>- Generación de nuevos canales de distribución.</li> <li>- Tener el respaldo de un equipo de trabajo competente y comprometido con la empresa.</li> <li>- El proceso de fabricación es relativamente sencillo y rápido.</li> <li>- Productos de alto impacto, novedosos y saludables.</li> </ul>
<b>OPORTUNIDADES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Existe una gran aceptación en el mercado por los productos naturales.</li> <li>- El creciente uso de productos naturales como una fuente alternativa de salud.</li> <li>- Son productos fáciles de exportar desde EEUU a Perú</li> <li>- Acceso a tratados de libre comercio y barreras arancelarias preferenciales.</li> <li>- Posible generación de alianzas comerciales con empresas que ofrecen productos similares.</li> </ul>
<b>DEBILIDADES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tener una ineficiente gestión de los inventarios.</li> <li>- Falta de un sistema de gestión de existencias.</li> <li>- Baja presencia en los medios publicitarios.</li> <li>- Capacidad financiera limitada.</li> <li>- Pocos aliados estratégicos a nivel nacional.</li> </ul>
<b>AMENAZAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reciente cambio de Gobierno.</li> <li>- Cambios repentinos en los gustos y preferencias de los consumidores.</li> <li>- Numerosos productos sustitutos.</li> <li>- Gran competencia en el mercado.</li> </ul>

Fuente: Elaboración Propia

### **3.5.2. Análisis y comentarios finales del diagnóstico general**

Como se lo ha indicado en la tabla anterior el FODA de la empresa Gross Capital Consulting LLC en donde sus principales fortalezas que hemos considerado son las buenas relaciones con los consumidores finales esto hace referencia a que la empresa tiene buenas relaciones con sus clientes lo que genera confianza por parte de los clientes hacia la empresa, otra fortaleza es la generación de nuevos canales de distribución lo que permitiría incrementar la cantidad de envíos y de pedidos por parte de los clientes que permitan mejorar las capacidades financieras de la empresa el tener el respaldo de un equipo de trabajo competente y comprometido con la empresa hace una fortaleza evidente para la empresa que le da una gran ventaja sobre su competencia y establece parámetros de satisfacción laboral mediante encuestas.

Dentro del análisis externo del FODA realizado a la empresa se ha podido encontrar las siguientes oportunidades existe una gran aceptación en el mercado por los productos naturales a manera general se ha incrementado el consumo de medicina natural como método alternativo de salud, el creciente uso de productos naturales como una fuente alternativa de salud es otra oportunidad para la empresa, la facilidad en la exportación de estos productos desde EEUU a Perú los convierten en otra oportunidad para la empresa, el acceso a tratados de libre comercio y barreras arancelarias preferenciales es parte de una nueva oportunidad para la empresa y la posible generación de alianzas comerciales con empresas que ofrecen productos similares es otra fuerte oportunidad que se le podría presentar a la empresa.

Las principales debilidades que se ha podido detectar en la empresa son entre otras el tener una ineficiente gestión de los inventarios lo que ha impedido que la empresa pueda tener un departamento de distribución y logística adecuado para el

debido desarrollo de sus actividades comerciales, la falta de un sistema de gestión de existencias es otra de sus debilidades, la baja presencia en los medios publicitarios es una de sus principales debilidades ya que una buena publicidad está estrechamente ligada a las ventas de la empresa de ahí la necesidad que la empresa atienda sus debilidades, una capacidad financiera limitada es otra de sus debilidades dado que la empresa no cuenta con los medios económicos necesarios para poder realizar algún tipo de inversión en la mejora de algún área o proceso.

Las principales amenazas detectadas en la empresa se puede mencionar sus principales por ejemplo el reciente cambio de Gobierno en el país lo que ha llevado a una incertidumbre de la política nacional e internacional en el país y esto genera de cierta manera inestabilidad en el país, los cambios repentinos en los gustos y preferencias de los consumidores es otra amenaza que la empresa debe considerar para poder mejorar dentro de sus puntos externos, los numerosos productos sustitutos que existen en el mercado es otro factor externo que la empresa debe considerar ya que se puede convertir en un potencial peligro para la empresa

La gran competencia en el mercado es el factor externo más importante que la empresa debe atender debido a que podría perder participación en su mercado de acción por la alta competencia que existe en el mismo y empresa no mejorar su participación sería un factor contra productivo para la misma ya que si no aumenta sus estrategias comerciales, publicitarias y de mercadotecnia corre el peligro de perder territorio en el mercado y esto restaría sus ingresos económicos poniendo en una postura desfavorable a la empresa y a sus intereses comerciales en el país.

## **CAPITULO IV RESULTADOS**

### **4.1 Marco metodológico**

#### **4.1.1 Tipo y diseño de la investigación**

Tiene como objetivo mejorar el conocimiento más que generar los resultados que beneficie al proyecto de investigación sobre la propuesta de mejora para la Gestión Logística de la empresa Gross Capital Consulting LLC y mantener un tipo de investigación beneficiosa para la aplicación de instrumentos en el proceso de adquirir la información.

##### **4.1.1.1 Tipo de investigación**

El tipo de investigación que se tomará en cuenta es la Bibliográfica dado a que es la primera forma de sustentar la investigación es mediante el marco teórico, el método deductivo debido a que será útil para continuar a partir de un asunto general como fueron las conclusiones de otros autores con averiguaciones semejantes a la presente, para llegar a las particularidades que van a ser las razones en la preparación de esta investigación para iniciativa de optimización para el área de Gestión de Logística de la empresa Gross Capital Consulting LLC de la ciudad de Lima se necesita hacer uso del método cuantitativo por qué tiene el desempeño de un cuestionario en la empresa Gross Capital Consulting LLC.

##### **4.1.1.2 Diseño de la investigación**

Se estima en la presente investigación la utilización de los paradigmas post positivista y positivista por lo cual se necesita hacer uso del paradigma post positivista pues nos permitió conocer, comprender y explorar las opiniones de los ocho profesionales del área de Logística de la compañía Gross Capital Consulting LLC

como el paradigma positivista que nos fue útil generalizar y es necesario de la estadística por medio del enfoque cuantitativo y el procedimiento deductivo, se hizo detectar las tácticas de picking y packing al igual que los del servicio de api XML que por medio de estas se pretende mejorar el proceso de Logística de la organización.

#### **4.1.2 Técnicas e instrumentos**

La técnica e Instrumentos para obtener una recolección de datos que se utilizará para poder elaborar la presente investigación será la encuesta esto debido a que es una técnica muy utilizada para recolectar información en las investigaciones se procedió al manejo de una estructura cerrada compuesto por 10 preguntas que fueron dirigidas al personal de la empresa de diferentes áreas.

El instrumento que se utilizará para la presente investigación será es el cuestionario en donde se aplicará a los trabajadores del área logística de Gross Capital Consulting LLC sea esto personal ejecutivo como planta laboral este instrumento será el medio que nos permite obtener la información requerida para el desarrollo del plan de mejora.

#### **4.1.3 Población y muestra**

##### **4.1.3.1 Población**

La población tomada para el presente estudio de investigación será los trabajadores de la empresa Gross Capital Consulting LLC tomando la empresa como el área geográfica, aquí es donde se tomará para el desarrollo de la investigación, recalando el universo total a la empresa como trabajadores que interviene en el manejo y factibilidad.

#### **4.1.3.2 Muestra**

La muestra determinada para la presente investigación se obtiene mediante la población, en donde se describe al número específico para la realización del cuestionario. Para Rodríguez (2011) “La muestra es la que puede determinar la problemática ya que es capaz de generar los datos con los cuales se identifican las fallas dentro del proceso” (Rodríguez, 2011). La muestra considerada para el presente trabajo de investigación asciende a 10 trabajadores de la empresa que mantiene actualmente una relación estrecha y directa en los procesos de logística, es decir, la muestra nace de la población de 195 trabajadores considerándose solamente los trabajadores que mantienen relaciones con el área de logística, y esta cantidad de trabajadores asciende a un número de 10.

En total tomaremos como muestra para la presente investigación a 10 trabajadores de la empresa Gross Capital Consulting LLC.

#### **4.2 Desarrollo del Instrumento Cuestionario**

Como se mencionó anteriormente el instrumento de uso para recolección de información de la empresa Gross Capital Consulting LLC será el cuestionario mismo que permitirá identificar la situación interna de la empresa en cuanto a la gestión logística que realizan actualmente y las falencias suscitadas en los inventarios de la mercadería, el número de trabajadores que fue tomado para la aplicación del cuestionario es de un total de 10 cuyas posiciones laborales están estrictamente ligadas a la gestión logística de la empresa, cuyos puestos de trabajo son:

- Gerente de Logística
- Jefe de logística

- Operador de logística
- Jefe de bodega
- Asistente de bodega
- Coordinador de transporte
- Gestor de compras
- Despachador
- Bodeguero (2)

La elaboración del cuestionario consta de un total de 10 preguntas donde los trabajadores podrán responder según su criterio y apreciación respecto al tema de la logística e inventarios de la empresa, adicional se realizará la presentación de la confiabilidad del instrumento mediante el Alfa de Cronbach con el juicio de los expertos es importante indicar que la validación del instrumento como la ficha del cuestionario se encontraran en los anexos del estudio de investigación.

#### **4.2.1 Confiabilidad del instrumento Alfa de Cronbach**

Para la validación del instrumento de recolección de información se hará uso del Alfa de Cronbach, el mismo que será validado por el método de juicios de experto que estará conformado por 3 expertos que validaran las preguntas del cuestionario para el uso de este método o esta herramienta se enviará una carta a cada juez seleccionado con la información correspondiente y pertinente del estudio de investigación en el anexo de la investigación se encontrarán los formatos correspondientes a la validación de instrumento.

## 4.2.2 Elaboración del cuestionario

Tabla 4  
Desarrollo del cuestionario

PREGUNTAS	ENCUESTADO	ENCUESTADO	ENCUESTADO	ENCUESTADO	ENCUESTADO	ENCUESTADO	ENCUESTADO	ENCUESTADO	ENCUESTADO	ENCUESTADO	ENCUESTADO	COMENTARIO
CUESTIONARIO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	GENERAL	
<b>P1</b> <b>¿Actualmente la empresa cuenta con sistema de inventario el cual se cerciore de la existencia física de los productos?</b>	Debo decir que no, de los inventarios y de la gestión pertinente se encarga la empresa matriz cuya sede se encuentra en Miami, el proceso se realiza mediante vía correo electrónico la información no es 100% constatada, por ello no se ratifica la constancia de los productos de bodega.	El sistema actual de inventarios que maneja la empresa no cuenta con la fiabilidad y resultados que se requiere, por esto existen grandes diferencias en el inventario general.	No, el sistema de inventario con el que se trabaja actualmente no es funcional y no permite realizar una adecuada gestión logística ni de inventario de la mercadería que se encuentra en las bodegas.	Si, el sistema de inventario permite constatar la existencia física de los productos que se encuentran en la bodega de la empresa.	Debo decir que no, puesto que el sistema de inventario con el que trabajamos actualmente presenta una serie de inconsistencia en cuanto al stock físico de los productos versus las cantidades del inventario.	Si, el sistema de inventario permite constatar la existencia física de los productos que se encuentran en la bodega de la empresa.	El proceso o la gestión de inventario en el sistema actual no es la más adecuada para llevar un control eficaz de verídico del stock de productos que se encuentran en las bodegas de almacenamiento.	No, el sistema de uso de inventarios no es el adecuado para la gestión por lo que se refleja en los resultados de las actividades logísticas de la empresa y también en la cantidad de productos faltantes.	No, no cuenta con un sistema óptimo para realizar la gestión de inventarios por el correcto control y desarrollo de inventarios, a número de causa de la inefectividad del sistema se generan pérdidas económicas todo en el inventario de productos.	El sistema de inventario que maneja la empresa es deficiente para el correcto control y desarrollo de inventarios, a causa de la inefectividad del sistema se generan pérdidas económicas ocasionales en cajas sin ser ingresados.	El inventario se realiza vía mail con la sede en Miami, pero los de las principales trabajadores nos son minuciosos en la verificación de los productos ni la localización de estos en la bodega o en muchas ocasiones en cajas sin ser ingresados.	La empresa actualmente tiene varias falencias en la gestión logística donde una de las principales afectaciones se da en el sistema de inventario, razón por la cual se experimenta grandes cantidades de pérdidas económicas para la empresa.
<b>P2</b> <b>¿Podría usted indicar si existen diferencias o productos faltante en los inventarios?</b>	Lamentablemente si, existe una gran cantidad de productos faltantes en el inventario general	Si, este es uno de los mayores problemas del área la cantidad de faltantes es importante más	Si claro, se habla de una cantidad importante de pérdida de mercadería lo que representa	Si, los faltantes que se presentan de una vez realizado el inventario de la mercadería reflejan la pérdida	Si, lamentablemente es un tema que no se ha podido controlar de manera efectiva,	Si, los faltantes que se presentan de una vez realizado el inventario de la mercadería reflejan la pérdida	Si, alrededor el 15 a 20% de faltantes del inventario general, esto sucede cada continuamente	Si claro, es de conocimiento de toda la empresa que los productos faltantes son en gran cantidad y se	Si, la cantidad de productos faltante en los inventarios realizados cada vez incrementa en porcentaje, el mal	Claro, estas pérdidas económicas que tiene la empresa ya que son muchos productos y	Claro, debido a la mala gestión que se realiza en el control de inventarios los faltantes son de muchos productos y	Si bien es cierto que la logística no genera los resultados esperados en cuanto al proceso de inventario, se puede decir que gran responsabilidad es

**inventarios y de las bodegas de del 15% de inconformidad de de casi el 20% de pero si existe una siempre que se atribuye a la desarrollo y grandes si hablamos por la limitación de acceso al con qué almacenamiento, faltantes y esto es las autoridades de productos del gran variedad y realizan los deficiente manejo de la cantidades de económicamente la mismo, reglas frecuencia hay alrededor de de manera la empresa como inventario general cantidad de inventarios el actividad de la mercadería genera productos suma d los faltantes implementadas de la agencia sucede? una falta entre el continua no se ha también pérdidas de las bodegas. productos margen de logística gran pérdida faltantes según los es una cantidad matriz con sede en Miami. 15 y 20% de implementado una económicas. faltantes de las productos empresarial que se económica para la inventarios considerable. mercaderías que solución a esto. bodegas de la faltantes se tiene actualmente. empresa. realizados dentro no se encuentran empresa. encuentra entre de la empresa. en el inventario, a este porcentaje. causa de estos las pérdidas económicas son altas.**

**P3 ¿El jefe de bodega o personal encargado solicita la actualización de inventario antes de realizar la recepción de nueva mercadería?** No, esto se debe a que la actualización de inventarios generales realiza en la matriz, momento de receptar la mercadería, el personal solicita el inventario, pero este no es enviado a tiempo, y por motivos de premura en el proceso se realiza la recepción de No, se realiza la recepción de mercadería sin un inventario solo con la guía de recepción para constatar que el pedido sea el solicitado por el área de compras de la empresa. No, no solicita alguna de inventarios para realizar la comparación antes del ingreso de una nueva mercadería, debido a esto existen grandes confusiones en cuanto al stock de productos. En proceso de recepción de mercadería se lo registra únicamente según la información que se encuentre en las guías de recepción se ingresa a la bodega. constata la cantidad y estado de los productos para posteriormente ser ingresados en el sistema. No, para la recepción de mercadería únicamente se trabaja con las guías de recepción y el registro de mercadería que ingresa a la bodega. No, los recurso para realizar la recepción de mercadería es el uso y verificación de la guía de recepción y el registro de la mercadería en el sistema. La recepción de mercadería únicamente se realiza con las guías de compras para verificar que la cantidad de productos sea la adecuada al igual que la verificación y constancia de que los productos son los solicitados por la empresa. No, el realizar este proceso con el inventario tomaría mucho tiempo el uso de las guías de compras es el respaldo para verificar si la mercadería concuerda con lo solicitado. Sería lo más adecuado revisar una mercadería nueva con el inventario actualizado del stock que se tiene, pero por cuestiones de tiempo la recepción de mercadería se realiza en función de las guías de compras. Debido a las inconsistencias de los inventarios realizados pen la empresa, al recibir una mercadería nueva el unció control que se tiene para determinar que la sea la correcta y en la cantidad indicada es la guía de compras. El área cuenta con personal suficiente para realizar las actividades correspondientes a la gestión logística de la empresa, el inconveniente se presenta en la falta de dirección y asignación de tareas específicas al personal.

mercadería sin un inventario actualizado.

**P4 ¿Cree usted que existen procesos internos de ventas de productos que no son registrados en el sistema?** No podría contestar a cierta pregunta de quien lo realice, pero considero que puede ser de facturación o ingresos información sistema. No, esa lo faltantes deben a una mala gestión y realización de registros de mercadería o errores de comente momento de recepción de despacho de mercadería. No, considero que se no porque eso sería motivo de despido para cualquier trabajador que realice ese tipo de actividades, probablemente al momento de existan errores cometidos en el momento de registrar los productos en el sistema o un mal conteo en la recepción de mercadería. No, considero que eso probable que en ocasiones por la falta de un inventario real por así decirlo donde se encuentre la cantidad adecuada y verdadera de la existencia de productos, los trabajadores deben registrar los productos en el sistema para que no genere la venta en números negativos. Si, es muy probable que en ocasiones por la falta de un inventario real por así decirlo donde se encuentre la cantidad adecuada y verdadera de la existencia de productos, los trabajadores deben registrar los productos en el sistema para que no genere la venta en números negativos. Es muy probable que sí, ya que al no encontrarse en el inventario de la empresa la venta se realiza de manera informar con el fin de no perder ventas ni clientes, claro esta que esta no es la manera adecuad que sea eficiente y no de problemas del problema, pero en ocasiones si sucede este tipo de caso. No, considero que el faltante los productos no se debe a la venta de estos sin registro si no la ausencia de inventarios programados y realizados de manera efectiva con un programa que sea eficiente y no de problemas con la base de datos o registro de la información. No, no lo creo probable, más o bien la falta de inventarios y actualizaciones de empresa se deben a la mala distribución y estas, por ende, no se pueden realizar ventas sin mercadería. No, los productos No podría decirlo que al los productos faltante es por el insostenible, cada vez son llegando a un punto mal registros o la más los faltantes de productos que se presentan, falta de definición sería importante realizar estrategias que nos permitan mejorar rápidamente el sistema y control de inventarios.

**P5; En proceso de recepción se realizan recuentos de la mercadería por dos o más encargados para verificar la cantidad de pedidos y se** No, por motivo de tiempo para agilizar el proceso se designa a una sola persona encargada de contar y verificar la cantidad de pedidos y se No, solamente se encuentra un encargado de contar la cantidad de productos que se recibe, y es quien verifica los pedidos y se No, para recibir la mercadería se designa una persona cuando los pedidos son grandes se separan en secciones y una persona de No, no se realizan recuentos de la mercadería para ahorrar tiempo en el proceso de recepción, los trabajadores deben realizar el es despachada por No, se designa una sola persona que cuenta la mercadería que ingresa y lo pasa con el proceso de la mercadería que base a las cantidades de la No, no se realizan recuentos se establece un trabajador que que realice la verificación y seguro de la mercadería que se llega a las bodegas En pocas ocasiones cuando el trabajador a cargo no está de la contabilización que realizo se solicita a otro No tan a menudo solo en caso de que el pedido sea limitado en la empresa por eso no se realizan recuentos confirmación de la cantidad de Considero que el problema de la empresa se debe a la falta de organizaciones las bodegas, si sería importante realizar distribuciones y ubicaciones específicas de cada producto eso mejoraría

<b>la cantidad correctos de estos?</b>	mercadería que se recibe por parte de los proveedores.	encarga de aceptar la recepción si la mercadería está completa.	encarga de hacer el conteo respectivo de la mercadería que le fue asignada.	conteo de madera efectiva sin errores.	los bodegueros sin ellos se encargan de contar los productos según la orden de despacho que se le asigne.	guía y posterior a esto informar si la mercadería está completa para proceder con el respectivo registro de la guía de recepción en el sistema.	de la empresa, es trabajador cantidad de productos que se las actividades que	de la empresa, es trabajador cantidad de pedidos que se recepta de los realizamos a diario.	de la empresa, es trabajador cantidad de pedidos que se recepta de los realizamos a diario.	de la empresa, es trabajador cantidad de pedidos que se recepta de los realizamos a diario.	de la empresa, es trabajador cantidad de pedidos que se recepta de los realizamos a diario.	de la empresa, es trabajador cantidad de pedidos que se recepta de los realizamos a diario.
<b>P6 ¿El no contar con un inventario actualizado y en concordancia con el stock de la bodega afecta en el proceso de las ordenes de despacho?</b>	Claro que sí y sobre manera, ya que se realiza la venta según la información que se encuentra cargada en el sistema, y el momento de despachar no se puede realizar la entrega completa, esto genera conflictos con el cliente.	Si, ya que existen un sin número de retraso a causa de no coincidir la cantidad de productos establecida en el inventario con la que se encuentra en stock en la bodega de almacenamiento.	Si, ya que no se puede realizar los despachos a retrasadas o peor aún tiempo o se deben realizar devoluciones con notas de créditos porque son productos de los cuales no se tiene reposición.	Si, las ordenes de compras son retrasadas o suspendidas por el cliente por no poder enviarle los productos que solicita, como no se tiene un número real de stock en ocasiones se facturan productos que no se encuentran en reposición.	Si claro, esto disminuye la efectividad del proceso de despacho, ya que al existir productos en el inventario se debe buscar en la bodega el producto requerido en caso de no encontrarlo se reporta el faltante correspondiente y se informa al cliente.	Al no coincidir el stock con la información de los inventarios genera conflictos con el proceso de venta, faltantes de stock que no son actualizados en la base de datos del inventario general de la empresa. los clientes se molestan por la falta de seriedad en cuanto a la adquisición del producto que ya ha sido facturado.	Las ordenes de despachos no se pueden enviar correctamente debido a los faltantes de stock que no son actualizados en la base de datos del inventario general de la empresa.	Por supuesto al tener diferencias entre el stock fisico y la información del sistema en base al inventario, estancan considerablement e le proceso de despacho de los productos a los clientes.	Si, ya que los despachos no se pueden hacer con normalidad se debe buscar o solicitar los primeros productos que fueron vendidos y no se encuentran en el stock esto causa retraso en los envíos a los clientes.	Si, afecta y retrasa el trabajo de todo, en los puntos más importantes, tener una mejor organización y sobre todo lo designar las tareas a del personal porque todos son multifuncionales y en esta en todas las ocasiones eso interfiere con bodegas o lugares de almacenamiento los procesos internos.	El área necesita concertarse con los puntos más importantes, tener una mejor organización y sobre todo lo designar las tareas a del personal porque todos son multifuncionales y en esta en todas las ocasiones eso interfiere con bodegas o lugares de almacenamiento los procesos internos.	El área necesita concertarse con los puntos más importantes, tener una mejor organización y sobre todo lo designar las tareas a del personal porque todos son multifuncionales y en esta en todas las ocasiones eso interfiere con bodegas o lugares de almacenamiento los procesos internos.
<b>P7 ¿Considera necesario</b>	Considero que, si es importante	Si, actualmente existe mucha	Sería conveniente hacerlo, para	Si, si es una buena estrategia para	Una correcta distribución y	Si, es importante para mejorar el	Si, fuese la mejor opción para tener	Si, claro. Es una buena manera de	Si se podría identificar con	Si, actualmente las bodegas no tienen	Desde nuestro punto de vista consideramos que la	Desde nuestro punto de vista consideramos que la

<b>realizar un rediseño en el almacenamiento de la mercadería y la implementación de etiquetado de descripción de producto?</b>	readecuar y dificultad en las poder identificar poder localizar los almacenaje de la almacenamiento un orden en el detallar con mayor rapidez los un orden de organización es lo primordial	designar los bodegas para con mayor productos y mercadería en la ubicación y almacenamiento información productos tanto almacenamiento de en los procesos internos de la	espacios en las identificar algunos facilidad los visualizar de bodega mejoraría descripción de los de la mercadería y importante los para los despachos los productos y esto empresa y es lo que en este	bodegas de productos, si sería productos manera oportuna el proceso de productos, esto el correcto y productos y de como para el no tiene una etiqueta momento no se tiene dentro	almacenamiento, importante visualizando su la información de registro e facilitaría los optimo inventario esta formar almacenamiento o algo que lo del área, sería importante	para que permita reestructurar la descripción y no los productos esto inventario de esta procesos de de los productos localizarlos con de los pedios e identifica con la organizar y designar personal	distribuir en un ubicación de cada general desorden agilizaría el y más aún se despacho y las que se encuentran mayor rapidez ingresos nuevos descripción o el responsable del control y	orden los producto con una en la bodega proceso de encuentran actividades de en las bodegas de dando una mejor u de mercadería. lugar donde debería cumplimiento de las	productos y su etiqueta de tratando de despacho y etiquetad de registro de la empresa. ordena ubicación estar ubicado. actividades.	despacho y información que localizar un almacenamiento. manera correcta productos. de estos en las	recepción sea más permita su producto con los datos del bodegas.	rápida y óptima. identificación específico. producto.	rápidamente.
<b>P8 ¿Los trabajadores reciben capacitaciones de los procesos que se debe realizar en el área de bodega con la recepción, almacenaje, despacho y control de inventarios de la mercadería?</b>	No, lo que reciben al momento de su contratación en el área es una inducción sobre el proceso, reconocimiento de las áreas de trabajo explicaciones y especificaciones importante de sus labores.	No, no de manera continua existe retroalimentación de los procesos por parte del jefe de logística o bodega cuando se presentan muchos inconvenientes en el proceso, pero no se ha brindado capacitación de carácter profesional en cuanto a los temas pertinentes.	No, generalmente no se da capacitaciones que se tiene establecido cuales son los procesos y contrata personal con que experiencia y trabajador debe conocimiento en realizar según la actividad que va a desempeñar dentro de la puesto de trabajo que ocupe.	No, no se realizan capacitaciones, ya que se tiene recibiendo un curso de inducción sobre las actividades que cada trabajador debe realizar según la actividad que se debe regir designada o el según lo estipula las normas de la empresa.	Si, cuando son contratados reciben un curso de inducción sobre las actividades que desarrollo d las actividades y la productividad de los procesos a los que se debe regir los procesos que se realizan internamente con la logística de la empresa.	No, no reciben capacitación y si sería importante recibirla para que los procesos que se realizan en la gestión y necesaria e esto disminuye la la óptima realización de las actividades del área si será de gran ayuda que personal que si procesos y mejen capacitación para se dan personal. un mejor actualmente por desempeño de sus parte de los activadas. trabajadores.	No, no reciben capacitación de ningún tipo más parte de la empresa, pero si se este tipo por parte de la empresa, y que esto disminuye la correspondes, las realizamos múltiples tareas y funciones en ocasiones esto no permite establecer las funciones a seguir, muchos pendientes lo que pero no tenemos causa problemas en los procesos de recepción y despacho de mercadería.	Debo decir que no, No, no recibimos En mi posición lograr puedo notar que los problemas se deben a la falta de organización por los trabajadores, todos que nos realizamos múltiples tareas y funciones en ocasiones esto no permite establecer las funciones a seguir, muchos pendientes lo que pero no tenemos causa problemas en los procesos de recepción y despacho de mercadería.					

**P9 ¿El que el proceso de inventario sea realizado por la sede en Miami afecta la gestión logística de la empresa Gross Capital Consulting LLC de Lima Perú?**

Por supuesto, Si, estamos Si claro, ya que no Por supuesto, al no Claro que sí, por La logística de la Definitivamente Si, porque no Considero que el Si la sede tiene el Como observación puedo retrasa de gran sujetos y a espera se puede realizar tener el control de que no se tiene empresa no si, por la permite un control de la control de los decir que la empresa tiene manera los de aprobación o cambios o los inventarios de información funciona de restricción de correcto mercadería de la inventarios, por ello muchos faltantes de procesos y la envíos de verificaciones la empresa la inmediata que en manera adecuada permisos y desarrollo de la empresa de lima lo la empresa solo productos y la razón es que al gestión logística información por inmediatas sin inconsistencia y ocasiones se y efectiva debido a seguimientos que manera en cómo debe tener la envía vía correo la recibir la mercadería no se de la empresa ya parte de la matriz previas faltante de solicita, mejoraría las inconsistencias se realizan en la ejecutar los gerencia de lima y información de los verifica adecuadamente por que no se cuenta en Miami, esto autorizaciones y productos de manera muy que se generan en base de datos del inventarios enviar los listados que se que se realiza de manera con toda la genera lentitud e en muchos de los incrementa esto efectiva el control el manejo de inventario general internos de la inventarios a la realizaron de rápida y muchas veces se información que inconsistencia en casos para realizar dificulta la de faltantes el información ente de la empresa, lo empresa, estos matriz como inventario y los recibe el pedido sin verificar se requiere en el los proceso y actividades de realización tener mayores la sucursal y la cual no permite deberían ser constancia de lo faltantes de el total de la mercancía. momento se debe actividades a recepción o adecuada de la permisos en matriz de Perú, realizar un manejados por la realizado, así se productos, lo que no esperar a que sea realizar en el área despacho es logística del área. cuanto a los esto causa serias adecuado proceso empresa de Lima. podría exigir y se realiza de manera enviada de la logística. importante. inventarios en el dificultades para de inventario. mejorar el a adecuada. matriz. sistema. el desarrollo de la adecuado registro de información al personal.

**P10 ¿Existe un personal designado que se encargue de realizar el registro de entrada y salida de productos?**

Claro, tanto el en No, no uno en Si, en todas las Si, pero no la No, actualmente Si, para cada área En las áreas de Si, si existe Si, si se ha No, no se cuenta con Considero que los problemas el área de específico la áreas de despacho, realiza solo la cada persona que tanto en la despacho y personal que se determinado el un personal de la empresa cada vez son despacho y persona que recibe recepción, persona designa recibe la recepción y recepción se encarga de realizar personal que se específico para esta mayores, en cuanto a las recepción son los la mercadería almacenaje, en muchos casos mercadería y despacho de designa un los registros encargue del activa, lo que se actividades de recepción y encargados de entrega la guía a control de también realiza el firma la guía de productos se personal a cargo correspondientes registro de la debería despacho de los productos controlar la un responsable del inventarios se registro de entra y recepción se establece una del registro de la de toda la mercadería, pero implementar para siempre existen problema mercadería que área quien se realizan un salida de producto encarga de hacer persona mercadería, para mercadería que también lo hacen evitar errores debido a que los inventarios entra y sale de la encarga de registro del el personal que el debido registro responsable de que conste en el entra y sale de la otros trabajadores duplicación en no son actualizados no se empresa, quizá es ingresar los datos movimiento de los recibe la de esta en el registrar en el inventario y empresa y sube la cuando reciben o ingresos de encuentra la cantidad de el error que se al sistema de productos sean mercadería o a su sistema y realizar sistema de la sistema de stock información al despachan lo mercaderías, los stock física que muestra en el comete de no vez el que valide el proceso empresa los de la empresa. sistema para que registran en el faltantes o sistema.

---

designar a una inventarios de la ingresos o salida la guía de designado para el productos que esta mercadería ya sistema quizá por problemas en  
persona empresa. de estos. despacho. almacenaje de fueros cuenta en el ello existan tantos general por el mal  
responsable de esa esta. previamente inventario. faltantes. uso de registro de  
actividad. revisados y mercadería.  
aceptados.

---

Fuente: Elaboración propia

### **4.2.3 Principales resultados del cuestionario**

Una vez aplicado el cuestionario a los trabajadores de la empresa Gross Capital Consulting LLC se ha podido observar que dentro del área logística de la misma se presentan varias falencias sobre todo con el sistema y control de los inventarios entre los principales resultados que podemos obtener mediante la recolección de información del cuestionario se pueden mencionar los siguientes:

En cuanto al sistema de inventarios que maneja la empresa este no permite cerciorarse de la existencia física de los productos ya que los encuestados manifiestan que el control absoluto de los inventarios lo maneja la matriz cuya sede se encuentra ubicada en la ciudad de Miami, los colaboradores de la empresa Gross Capital Consulting LLC de la ciudad de Lima únicamente tienen contacto mediante correo electrónico en cuestión de los inventarios que actualmente realizan, es por eso que se muestra una deficiencia en cuanto al stock de los productos y las cantidades que se reflejan en el sistema.

Actualmente la empresa Gross Capital Consulting LLC presenta varias diferencias o faltantes de sus productos en los inventarios que realizan es por esto que se consultó a los colaboradores de la empresa referente al tema de lo que se tuvo como respuesta que alrededor del 15 y 20% del inventario general son cifras de productos faltantes hablando en términos económicos estos productos inexistentes representan una gran pérdida económica para la empresa.

Referente al tema de los faltantes de productos en los inventarios de la empresa también se tiene como observación o como resultado de la encuesta que los

colaboradores de la empresa consideran que la falta de organización y dirección del departamento de logística es el causante de estas pérdidas puesto que muchas ocasiones manifiestan que ha existido duplicaciones de guías de compras que son ingresadas 2 veces en el sistema y esto genera un incremento en los productos y por ende en la realización de los inventarios refleja una gran cantidad de faltantes.

Para la recepción de mercadería nueva en las bodegas de la empresa es importante contar con un inventario actualizado donde se verifique que las cantidades de productos mencionadas en el listado del inventario concuerden con la cantidad de productos en stock o físicas que se encuentren en las bodegas de la empresa no obstante el personal encuestado indica que actualmente el encargado de bodega no recibe la mercadería nueva con un inventario actualizado esto debido a que al solicitar el inventario en la sede matriz en la ciudad de Miami, el tiempo de respuesta es muy tardado por lo que no se puede esperar tal tiempo de respuesta para recibir la mercadería, en este proceso el encargado únicamente se rige mediante la guía de compra que conste la cantidad y los productos que fueron solicitados.

Una vez analizada la situación interna de la empresa en cuanto a la logística se consulta a los encuestados si consideran la posibilidad de la existencia de ventas de productos sin registrar en el sistema a lo que se tiene como resultado que los colaboradores no consideran viable esta opción ellos consideran que el motivo o razón de la existencia de productos faltantes se debe a la desorganización de la logística de la empresa y a la falta de asignación de tareas al personal correspondiente también manifiestan que parte de la problemática es la desorganización en cuanto a la ubicación de los productos en las bodegas de la empresa.

Otra de los resultados que se tiene mediante la recolección de información con los trabajadores de la empresa Gross Capital Consulting LLC es la falta de recuento de mercadería tanto al ingresar como al salir de las bodegas de la empresa esto repercute notoriamente en los inventarios ya que según manifiestan los colaboradores en varias ocasiones por motivos de tiempo la mercadería es aceptada sin una revisión adecuada no existe un recuento por parte de 2 o más colaboradores del área, únicamente se designa una persona encargada para realizar la contabilización de la mercadería que va a ingresar y en el caso de los despachos sucede exactamente lo mismo se designa a una sola persona que se encargue de despachar los productos que se encuentran según la orden de despacho.

Cómo se mencionó anteriormente los responsables de la dirección logística de la empresa no controlan los movimientos regulares de los productos es decir que los trabajadores encargados de las bodegas son los únicos encargados de verificar la guía de despacho como las órdenes de compras y realizar la verificación de los productos entrantes y salientes, esta sería una de las principales causas que afectan directamente los inventarios de la empresa ya que no se tiene una cadena de procesos que cerciore recibir y enviar los productos que corresponden según las órdenes.

Otro de los hallazgos importantes que se obtuvo mediante la recolección de información es referente al proceso de despacho de los productos se debe indicar que el área de ventas realiza estas mediante la información que tiene en el registro del sistema por ello los encuestados manifiestan que existen inconvenientes al momento de despachar las órdenes por la falta de concordancia entre el stock físico que se encuentra en la bodega y el número de productos que registra el sistema lo cual ha

generado inconvenientes no sólo para los trabajadores de la empresa sino también para los clientes ya que se muestran descontentos del servicio al momento de recibir su producto y no poder recibir todos los que fue facturado.

Otro de los problemas que generan pérdidas económicas para la empresa puesto que los clientes al encontrarse insatisfechos por la atención o el despacho de su producto generó desconfianza con la empresa y por ende sus compras o confiabilidad de conseguir los productos en la empresa Gross Capital Consulting LLC disminuye en gran medida, esto da paso a que la empresa pierda credibilidad y confianza ante sus clientes.

En cuanto al almacenamiento de las mercaderías se tiene como resultado que los trabajadores de la empresa mencionan no tener un adecuado almacenamiento de estos debido al mal uso la mala ubicación que se le da a los productos por ello el mayor porcentaje de los encuestados concuerdan en que sería importante readecuar y asignar los espacios en las bodegas de almacenamiento para que permitan distribuir en orden los productos tanto para los despachos como para la recepción de los productos ya que éstos pueden ser ordenados de manera más adecuada y con mayor rapidez.

Otra de las observaciones o hallazgos de la encuesta es referente a la implementación de etiquetado de descripción de producto lo que se refiere a implementar una etiqueta donde se detalla la información relevante con el nombre y códigos de los productos lo que facilite su ubicación y además permita realizar oportunamente los inventarios mediante los códigos impresos en esta etiqueta.

Un factor importante que se pudo determinar con la recolección de información es que los trabajadores de la empresa Gross Capital Consulting LLC manifiestan no tener capacitaciones referentes a los temas de logística inventario procesos de recepción de mercadería o despachos de la misma ni de ningún tipo de almacenamiento o distribución de bodegas, es por esto que ellos consideran necesario y oportuno dadas las circunstancias actuales de la empresa la capacitación a todo el personal ligado al área de logística, pues es importante mejorar los conocimientos y las herramientas de uso para la realización de las actividades internas de cada uno de los trabajadores de la empresa por lo que el recibir capacitaciones de parte de un profesional del área mejoraría el rendimiento productivo de esta.

Mediante el análisis de información recopilada de los trabajadores de la empresa Gross Capital Consulting LLC se tiene como resultado la deficiencia de los registros de mercaderías en el sistema el personal de la empresa ha mencionado que tanto en el área de despacho y recepción los encargados de controlar la mercadería que entra y sale de la empresa son las personas que lo reciben y lo despachan razón por la cual consideran que se presentan las falencias en los inventarios ya que manifiestan que se debería asignar una persona responsable de esta actividad para llevar el control adecuado y los ingresos pertinentes y fiables de la mercadería existente dentro de las bodegas de la empresa de esta manera los inventarios cuadrarían sin tener la cantidad de faltantes que existe actualmente.

### **4.3 Propuesta de mejora al proceso de logística**

#### **4.3.1 Proceso logístico**

El proceso de logística de la empresa Gross Capital Consulting LLC consiste en la planificación y control de los productos de la empresa inicia con la recepción de los productos en las bodegas y el almacenamiento de estos para ser revisados inventariados para luego ser despachados y distribuidos, el proceso logístico es realizado con la finalidad de verificar el estado de los productos recibido la cantidad adecuada de los pedidos y el correcto almacenamiento de estos.

En el actual desarrollo del proceso logístico de la empresa se presentan falencias importantes con las cuales la empresa tiene grandes pérdidas económica por la inconsistencia y faltantes de productos entre las principales afectaciones que se dan debido al mal manejo y desempeño del proceso se da el incumplimiento de las ordenes de despacho puesto que al no contar con un inventario real y acorde a la existencia de productos esto no permite realizar los despachos debidamente por no contar con la cantidad de producto solicitada misma que si refleja en el sistema de inventarios pero no en la existencia de la bodega.

Ante la situación suscitada en la logística de la empresa se requiere realizar una propuesta de mejora en cuanto a los inventarios de la mercadería para alinear correctamente las actividades del personal del área y ejecutar correctamente el proceso de inventario a fin de cumplir los objetivos planteados por la organización.

#### **4.3.1.1 Factores de mejora en la logística empresarial**

- Recepción
- Almacenaje
- Despacho
- Control de inventario

##### **4.3.1.1.1 Recepción**

Este proceso consiste en recibir el vehículo de los proveedores en el almacén donde se procede al respectivo descargue de la mercadería en este punto el personal designado se encarga de recibir y revisar la mercadería constatando que el producto físico concuerde con la cantidad estipulada en la orden de compra, para luego ser trasladada al lugar de almacenamiento designada.

##### **4.3.1.1.2 Almacenaje**

El almacenaje de los productos consiste en designar una ubicación y custodia de estos dentro de las bodegas de la empresa en este proceso se realizan revisiones individuales de los productos donde se verifica que el estado físico sea óptimo para la venta en caso de no ser así el producto es devuelto al proveedor por el respectivo cambio una vez revisada la mercadería los productos son perchados en un lugar específico según su descripción.

##### **4.3.1.1.3 Despacho**

Este proceso se lo realiza en función a las listas u ordenes de despachos que son emitida por el área de facturación de la empresa el jefe de almacén o bodega es el responsable de entregar las ordenes al personal de despacho quien se encarga de

realizar el despacho de la mercadería según la prioridad de estas, para el respectivo proceso de despachos los encargados realizan la verificación de la mercadería saliente, es decir que la cantidad de producto despachado sea igual a la cantidad estipulada en el documento de la orden de despacho.

#### **4.3.1.1.4 Control de inventarios**

Este tipo de control se realiza en función o siguiendo un cronograma estipulado con fechas en las que se debe realizar el inventario para esto el responsable deberá tener un listado actualizado con el consolidado de los productos a los cuales se realizara el inventario el personal designado se encargará de contabilizar los productos que se encuentren en el documento es importante tener en cuenta que al presentarte faltantes según el listado el personal debe realizar una revisión y un nuevo conteo de los productos faltante a fin de verificar la falta de estos.

#### **4.3.1.2 Indicadores de desempeño logístico**

- Rotación de inventario
- Reporte de recepción
- Registro de recepción
- Registro de despacho
- Productividad de almacenaje

#### **4.3.2 Inventario**

Se define como inventario a los productos con los que cuenta la empresa para la comercialización y distribución de estos los valores económicos invertidos de estos productos son recuperados no cuando se realiza la venta de este si no cuando no proporciona retornos es decir cuando deja de ser parte del inventario.

#### **4.3.2.1 Tipo de inventario**

Existen varios tipos de inventarios de acuerdo con su clasificación, estos pueden ser según su naturaleza, según su función o según su demanda, en función de la clasifica se pueden mencionar los siguientes tipos de inventario:

##### **Inventarios según su naturaleza**

- Materia prima
- Material en proceso
- Producto terminado

##### **Inventarios según su demanda**

- Dependiente
- Independiente

##### **Inventarios según su función**

- Inventario periódico
- Inventario de seguridad
- Inventario en transito
- Inventario estacional

#### **4.3.3 API XML para base de datos**

API es una herramienta de programación de archivos o aplicaciones esta herramienta permite modificar la información de una base de datos a una base muy parecida a un XML por ello para el diseño de la propuesta de mejora de la empresa Gross Capital Consulting LLC se plantee como estrategia el uso de esta herramienta con la finalidad de mejorar la gestión de inventario y archivo.

La administración de los inventarios de la empresa es realizada y controlada desde su sede en la ciudad de Miami, esto incrementa las falencias y problemas que se presentan en la gestión de inventarios API XML permite enviar la información o una base de dato en formato XML virtual considerando que los inventarios son realizado mensualmente y enviados vía correo electrónico la implementación de esta herramienta permitirá tener un acceso directo y diario de la información que sea generada en la base de datos de API XML por lo cual tanto la sede de la empresa podrá tener un control actualizado de los inventarios de la empresa en la ciudad de Lima Perú.

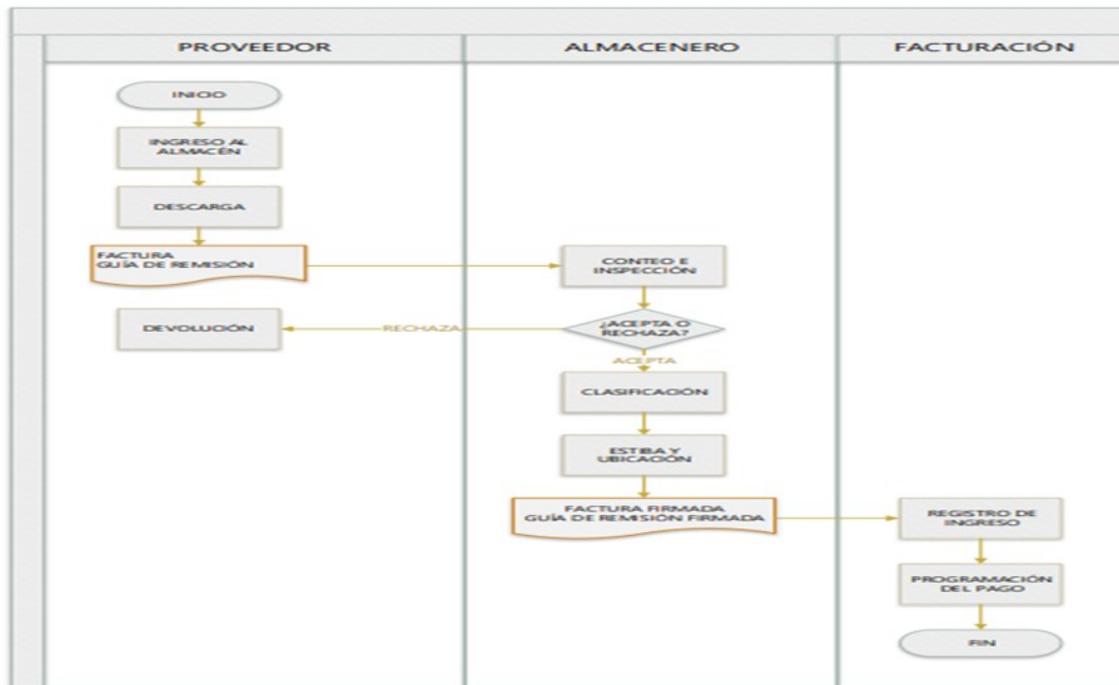
XML Extensible Markup Language o XML es un lenguaje de mercado el cual define al conjunto de reglas que permite codificar un documento son códigos los cuales pueden ser aplicados tanto en datos como en textos que fueron desarrollados en un computador esta información puede ser transformada a un formato que es compatible con otras aplicaciones transformándose en un lenguaje personalizado el cual tiene como objetivo simplificar y facilitar el uso de la información.

#### 4.3.4 Desarrollo de la propuesta de mejora

##### 4.3.4.1 Flujo de procesos a implementar en la logística de la empresa

###### 4.3.4.1.1 Flujograma de recepción

Figura7  
Diagrama de flujos para el proceso de recepción



Elaborado por los autores

###### 4.3.4.1.1.1 Análisis del flujograma de recepción

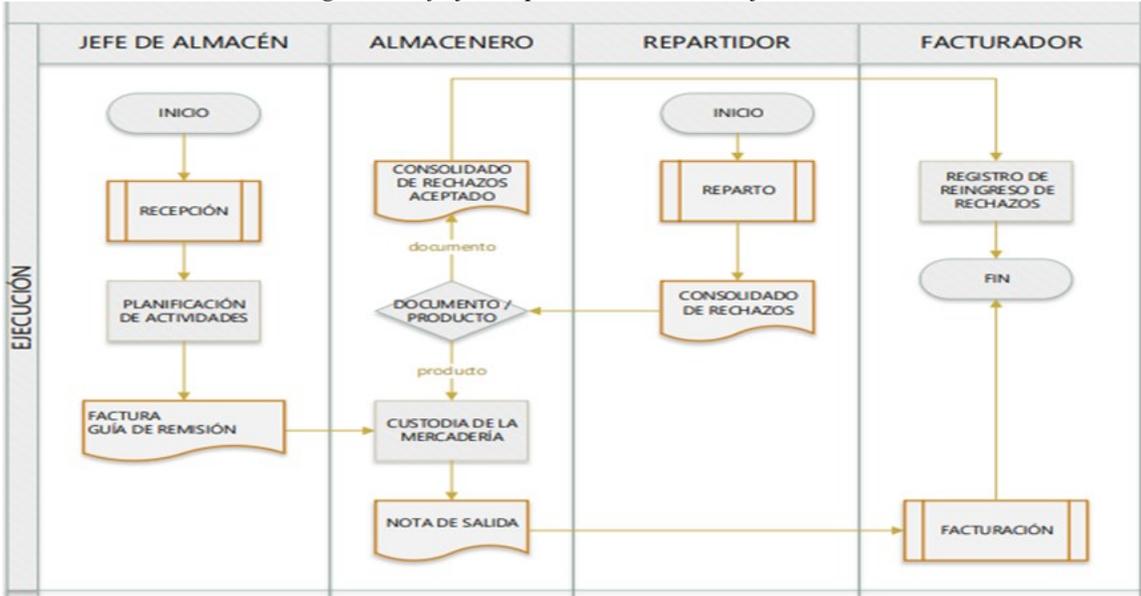
El diagrama de flujos para el proceso de recepción consiste en una guía para los trabajadores de la empresa que realizan esta función donde se determinan los pasos que deben seguir para el adecuado proceso de recepción en éste se determina que el proceso inicia desde el ingreso de los vehículos de los proveedores hasta el lugar de descarga de la empresa donde previo a la revisión de la guía de remisión se realiza el conteo e inspección de la mercadería.

Y se establece el estado de los productos de esta manera se puede determinar si el producto es aceptado o rechazado para su devolución en caso de que el producto

sea aceptado por la persona encargada se procede a aprobar la guía de remisión y posterior a esto se realiza el ingreso de la mercadería en el sistema y se procede a dar ubicación y parchado de la misma.

**4.3.4.1.2 Flujo de almacenaje**

Figura8  
Diagrama de flujo del proceso de almacenaje de mercadería



Elaborado por los autores

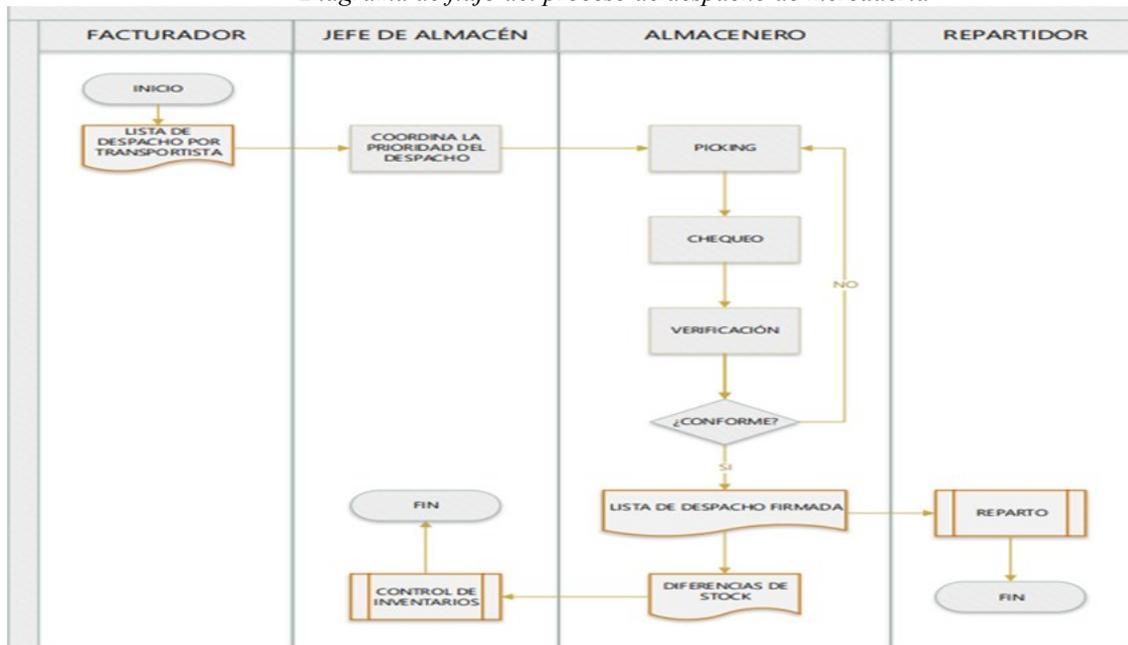
**4.3.4.1.2.1 Análisis del flujograma de almacenaje**

El diagrama de flujo de proceso de almacenaje de la mercadería está implementado para dar la correcta ubicación a cada producto de tal manera que en el momento de la recepción sea más fácil ubicarlos al igual que en el momento de los despachos e inventarios sean fácil de localizar para el respectivo proceso.

El proceso de almacenaje de mercadería inicia con la recepción de los productos donde el encargado de almacenarla debería revisar el correcto etiquetado de la información de esta previo a ser perchada Asimismo el encargado del almacén debe realizar un registro interno de la bodega de la mercadería que recibe indicando la fecha la cantidad y el estado de esta.

### 4.3.4.1.3 Flujo de despacho

Figura9  
Diagrama de flujo del proceso de despacho de mercadería



Elaborado por los autores

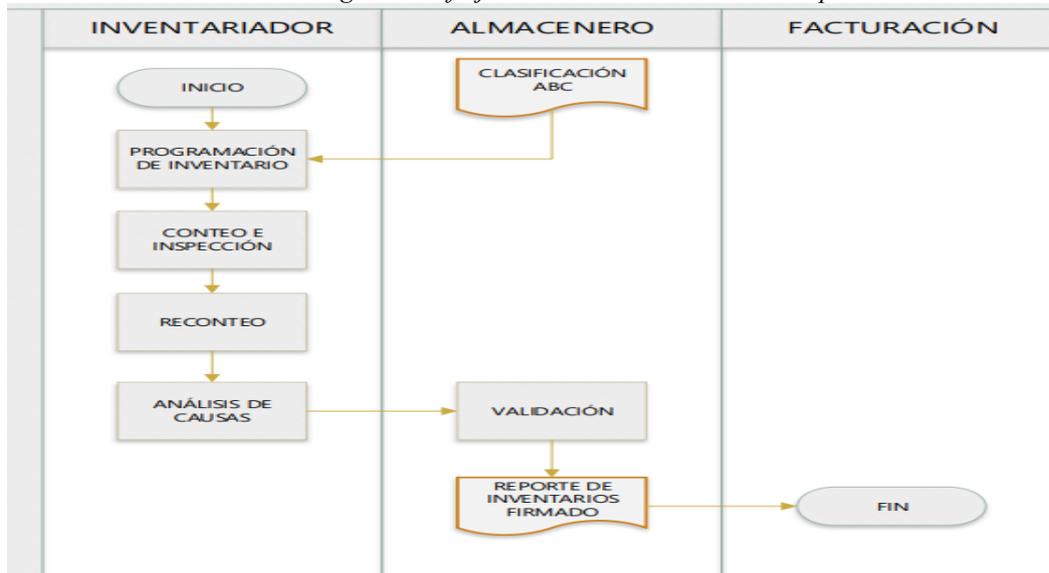
#### 4.3.4.1.3.1 Análisis del flujograma de despacho

El proceso de despacho de mercadería también es otro factor importante por lo que de la misma manera se ha creado un diagrama de flujo para la realización del proceso este consiste en recibir la lista de despacho entregada por el transportista o por el cliente directo una vez se tengan las órdenes de despacho el encargado deberá coordinar la prioridad de cada uno de ellos mediante este orden se realizará la selección de los productos de despacho los cuales deberán ser correctamente contabilizados por uno de los colaboradores y posterior a esto se realizará un recuento por otro compañero que verifique la información que consta en la guía de despacho.

Una vez cerciorado de la cantidad y de la descripción de los productos que figuran en la guía estos deberán ser entregados al transportista para su reparto o entregados al cliente final.

#### 4.3.4.1.4 Flujo de control de inventario

Figura10  
Diagrama de flujo del control de inventarios de productos



Elaborado por los autores

##### 4.3.4.1.4.1 Análisis del flujograma de control de inventario

El flujograma de Control de inventario al ser uno de los problemas principales de la logística de la empresa el control de inventario de los productos de su almacenamiento es imprescindible también implementar un diagrama de flujo de este control para que el personal responsable y encargado de llevar a cabo los inventarios de productos tengan un formato del proceso que deben realizar en el proceso de inventarios.

El control de inventarios de productos inicia con la programación de inventarios es decir para la realización de esto se deberá diseñar un cronograma con fechas establecidas en las que se realizarán los inventarios una vez se dé inicio al inventario se debe realizar un conteo e inspección de los productos terminado este proceso se continúa con un recuento de los mismos a partir de este se analizan los datos obtenidos y en caso de presentarse faltantes se debe realizar un análisis de las causas.

Mismo que permitirá validar la información obtenida del inventario una vez finalizada la validación se debe realizar el reporte de inventarios firmado por el personal a cargo y responsable de realizarlo hay espero que ya espero que ya espero que ya no desactivar el estudiante directiva desactivada quienes ellos no te pueden desactivar la ubicación ellos pueden bloquear, pero no desactivar.

#### 4.3.4.2 Diseño de estrategias para la propuesta

- **Estrategia: programador API XML**

Tabla 5. *Propuesta de mejora programador API XML*

<b>PLAN DE ACCIÓN:</b>	<b>desarrollar un modelo de inventario y archivo API XML</b>		<b>Responsable:</b>	<u>Jefe de logística</u>
<b>Objetivo</b>	Eliminar las falencias de la gestión logística e inventarios, mejorando la efectividad y veracidad de los inventarios.			
<b>Actividades</b>	<b>Desarrollo</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Recursos</b>
Implementar el software API XML	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cargar la información de la base de datos de inventarios en el procesador API XML</li> </ul>	Verificación de la información	Continua	Software API XML Información de base de inventario

Elaborado por los autores

- **Estrategia: diseñar procesos de logística**

Tabla 6. *Propuesta de mejora proceso de logística*

<b>PLAN DE ACCIÓN:</b>	<b>Recepción de mercadería</b>		<b>Responsable:</b>	<u>Jefe de bodega</u>
<b>Objetivo</b>	Recibir la mercadería en las bodegas de la empresa verificando su calidad y estado físico antes de ser registrada.			
<b>Actividades</b>	<b>Desarrollo</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Recursos</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ diseño de flujo del proceso de recepción</li> <li>▪ Ingreso y registro de</li> </ul>	Recibir la mercadería de los proveedores, constatando el estado físico de los productos y la cantidad se de estos	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Aprobación de recepción</li> <li>▪ Almacenamiento de productos</li> </ul>	Permanente, con todos los pedidos de la empresa	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Transporte de cajas</li> <li>▪ Estibadores</li> </ul>

proveedores. <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Descarga de mercadería</li> <li>▪ Verificación del número mercadería</li> <li>▪ Verificación del estado de la mercadería</li> <li>▪ Aprobación o devolución de productos</li> <li>▪ Ubicación de productos</li> </ul>	que concuerden con las ordenes de compras, posterior a esto se deberá aprobar los productos que se encuentren en buen estado para los que no ser devuelto para el respectivo cambio.			
--	--	--	--	--

Elaborado por los autores

### ▪ Estrategia: Almacenaje de mercadería

Tabla 7. Propuesta de mejora almacenaje

<b>PLAN DE ACCIÓN:</b>	<b>Almacenaje de mercadería</b>		<b>Responsable:</b>	<b>Jefe de bodega</b>
<b>Objetivo</b>	Almacenar y ordenar la mercadería de manera óptica enfatizando en el cuidado del producto para su comercialización.			
<b>Actividades</b>	<b>Desarrollo</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Recursos</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ diseño de flujo del proceso de almacenaje</li> <li>▪ Planificar el diseño de almacenamiento de la mercadería</li> <li>▪ Conteo y verificación de mercadería</li> <li>▪ Diseño de etiquetas mercadería</li> <li>▪ Registro de mercadería</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Establecer lugares específicos para el almacenamiento de los productos.</li> <li>▪ Realizar un nuevo conteo de los productos recibidos</li> <li>▪ Etiquetar los productos con información detallada</li> <li>▪ Registrar los productos en la base de datos de inventarios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Validación de productos recibidos</li> <li>▪ Verificación de almacenamiento</li> </ul>	Permanente, con todos los pedidos de la empresa	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Transporte de cajas</li> <li>▪ Bodegueros</li> <li>▪ Etiquetas</li> <li>▪ Bodegas</li> </ul>

Elaborado por los autores

▪ **Estrategia: despacho de mercadería**

Tabla 8. *Actividades del almacén*

<b>PLAN DE ACCIÓN:</b>	<b>Despacho de mercadería</b>			<b>Responsable:</b>	<u>Jefe de bodega</u>
<b>Objetivo</b>	Preparar y verificar la salida de productos con la respectiva orden de despacho.				
<b>Actividades</b>	<b>Desarrollo</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Recursos</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ diseño de flujo del proceso de despacho</li> <li>▪ Coordinar los despachos según su prioridad</li> <li>▪ Chequeo de mercadería saliente</li> <li>▪ Registro de la mercadería saliente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Realizar una verificación de las ordenes de despachos.</li> <li>▪ Constatar que la mercadería a despachar concuerde con la descrita en la orden de despacho.</li> <li>▪ Registrar en la base de datos del inventario la salida de la mercadería</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Registro de mercadería</li> <li>▪ Aprobación y cierre de ordenes de despachos</li> </ul>	Permanente	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Bodegueros</li> </ul>	

Elaborado por los autores

▪ **Estrategia: Control de inventario**

Tabla 9. *Propuesta de mejora control de inventario*

<b>PLAN DE ACCIÓN:</b>	<b>Control de inventario de la de mercadería</b>			<b>Responsable:</b>	<u>Jefe de bodega</u>
<b>Objetivo</b>	Reducir los faltantes de productos en el inventario y controlar la caducidad y estados de estos.				
<b>Actividades</b>	<b>Desarrollo</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Recursos</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ diseño de flujo del proceso de control de inventario</li> <li>▪ definir cronograma de inventario</li> <li>▪ conteo y recuento de mercadería</li> <li>▪ Registro diario de entrada y salida de productos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Realizar un cronograma de inventarios semanal</li> <li>▪ Realizar recuentos de mercadería posterior al inventario</li> <li>▪ Llevar un registro diario en la base de datos de los productos entrantes y salientes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪</li> </ul>	Permanente	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Bodegueros</li> <li>▪ Inventarios</li> </ul>	

Elaborado por los autores

▪ **Estrategia: Capacitación del personal**

Tabla 10. *Propuesta de mejora capacitación de personal*

<b>PLAN DE ACCIÓN:</b>	<b>Capacitación de personal</b>			<b>Responsable:</b>	<u>Jefe de logística</u>
<b>Objetivo</b>	Capacitar a todo el personal del área de logística				
<b>Actividades</b>	<b>Desarrollo</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Recursos</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Programa de capacitaciones al personal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Realizar cursos sobre el manejo y manipulación de productos.</li> <li>▪ cursos sobre realización de inventarios</li> <li>▪ técnicas de almacenamiento y ubicación de mercadería</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nivel de productividad de trabajadores</li> <li>▪ Validación de conocimientos</li> <li>▪ Desarrollo de procesos</li> </ul>	Semestral	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Capacitadores</li> </ul>	

Elaborado por los autores

**4.3.4.2.1 Observaciones de las estrategias de la propuesta**

Por medio de la propuesta realiza para la mejora de la logista de la empresa Gross Capital Consulting LLC se tomó en cuenta la recolección de información como método para entender la situación interna de la problemática que tiene actualmente la empresa donde se evidencia la falta de organización y herramientas para el correcto desarrollo de las actividades pertinentes del área a más de esto los procesos de inventarios son la razón por la cual es importante la aplicación de estrategias que debido a que se presentan serios problemas de gestión y económicos a causa de este mal manejo logístico por parte de la empresa.

En virtud de lo expuesto se ha considerado la aplicación de varias estrategias y actividades que podría realizar la empresa en beneficio de los procesos que actualmente tienen no solo en el tema de inventarios de mercadería que es el problema más fuerte que presente sino también para toda la gestión logística a fin de mejorar y garantizar procesos y gestiones adecuadas logrando mejorar los resultados.

Como punto primordial y a causa de que los inventarios de la empresas son manejados por la sede matriz en la ciudad de Miami esto dificulta la interacción de los procesos a los trabajadores de la empresa por ello se indica el cambio o uso de un programador el cual les permitirá transformar la información de inventarios a textos XML lo que quiere decir que la información llegara a la empresa de Miami sin alteración alguna, este programar es el API XML al poder enviar datos compatibles con otras aplicaciones la data no sufrirá alteración por ende la veracidad de la información enviada vía correo electrónico y los inventarios no se verán afectados.

En cuanto a la gestión logística interna se han considerados 4 actividades o procesos internos en los que se enfocaran las mejoras ya que se ha podido observar que parte de la problemática es la mala ejecución de dichos procesos lo cuales se debe decir carecen de organización, responsabilidad y cumplimiento de las funciones asignadas las actividades seleccionadas son:

- Recepción
- Despacho
- Almacenamiento
- Control de inventarios

En cuanto a la recepción de mercadería se evidencia que no se cuenta con el respectivo recuento de los productos que se reciben, así como también no se ha determina una persona especifica quien sea la responsable de verificar las guías de recepción y posteriormente hacer el ingreso de la mercadería en sistema estas falencias son causante de los faltantes en los inventarios y los problemas la veracidad de stock físicos existentes.

Entonces se definen actividades que ayudara a mejorar el correcto desarrollo de esta actividad así también aportara a la mejora de las inconsistencias en los inventarios es de vital importancia recordar que para esta actividad se ha designada un personal responsable quien es el encargado de verificar el cumplimiento a cabalidad de cada una de ella.

- Diseño de flujo del proceso de recepción
- Ingreso y registro de proveedores.
- Descarga de mercadería
- Verificación del número mercadería
- Verificación del estado de la mercadería
- Aprobación o devolución de productos
- Ubicación de productos

Para las actividades de almacenaje de la mercadería, se ha establecido nuevos procesos a seguir ya que actualmente el almacenamiento de mercadería carece de orden y efectividad para el ingreso y salida de la mismas es así que se denominan las siguientes actividades que se deben realizar.

- Diseño de flujo del proceso de almacenaje
- Planificar el diseño de almacenamiento de la mercadería
- Conteo y verificación de mercadería
- Diseño de etiquetas mercadería
- Registro de mercadería

El área de almacenaje en las bodegas de la empresa experimentase un cambio en el diseño de la ubicación de productos los que deben ser ordenados según su clasificación, adicional a esto cada producto contara con una etiqueta de identificación donde se plasmará la descripción y datos importante del producto será más fácil encontrar e identificar los productos que serán despachados ahorrando tiempo para los trabajadores.

El conteo y recuento de la mercadería es otra de las actividades que se implementa en el área esto con el fin de verificar que la mercadería ingresa concuerde con lo dicho en las guías, además el encargado o responsable de esta área deberá validar que la información haya sido ingresa en el sistema en caso de no estar registrada deberá alertar a su jefe inmediato para el respectivo ingreso de la mercadería en el sistema.

En el proceso de despacho de mercadería se determina que este proceso es realizado de manera errónea pues no se tiene un personal a cargo que se asegure de que los bodegueros encargados de despachar la mercadería realicen un conteo adecuado o que entreguen los productos que se detallan en las ordenes de despacho, por ello es importante designar un encargado de esta actividad y que pueda controlar las actividades que se desean implementar en la propuesta que son:

- Diseño de flujo del proceso de despacho
- Coordinar los despachos según su prioridad
- Chequeo de mercadería saliente
- Registro de la mercadería saliente

La implementación de estas actividades impedirá los malos despachos en las bodegas o los retrasos que se dan con estos al igual que en todos los procesos el encargado deberá cerciorarse de que la mercadería que ha sido despacha es la especificada en las ordenes de despachos y posterior a esto verificar que la mercadería saliente fue registrada en el sistema.

Una de las principales estrategias a implementar se encuentra en el control de inventarios de la empresa ya que este es el problema más representativo cuyas falencias generan pérdidas económicas altas para la empresa debido a la gran cantidad de productos faltantes que se registra las cuales suman alrededor del 20% de la totalidad del inventario.

Para este proceso es importante definir cronogramas establecidos de realización de inventarios esto permitirá llevar un control permanente de los productos en stock y de los faltantes que se den para realizar los inventarios se debe designar los trabajadores que lo harán los cuales deben realizar un conteo preciso y recuento de la mercadería a fin de corroborar la información, además dentro de este proceso se deben realizar los debidos registros de productos de manera diaria así se actualizara contantemente la base de información de la mercadería de la empresa.

Como se puede notar en cada uno de los procesos establecidos se ha designado un diagrama de flujo para para la ejecución de las activas, los cuales ayudaran a seguir los lineamientos adecuados en función de las actividades que se deben realizar y estas garantizaran la efectividad y resultado de cada una de ellas, los diagramas de flujos se pueden encontrar en el apartado 4.3.4.1 de la propuesta.

Como último punto de la propuesta se establece la capacitación al personal esto debido a la evidencia de la falta de conocimiento por falta de estos y la usencia de retroalimentación por parte de las autoridades por ello se propone realizar capacitaciones de manera periódica donde los trabajadores refuercen los conocimientos y herramientas para desempeñar de mejor manera sus actividades laborales.

- Programa de capacitaciones al personal

Para esta actividad se debe realizar la contratación de un profesional capacitador experto en procesos de logística e inventarios empresariales que imparta charlas al personal de la empresa y refuerce los conocimientos y participación de cada uno de ellos.

#### 4.4 Mecanismos de control de las estrategias de mejora

Tabla 11. *Matriz mecanismo de control de las estrategias de mejora*

MATRIZ DE CONTROL DE LA PROPUESTA			
ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	CONTROL - INDICADOR	RESPONSABLE
<b>ESTRATEGIA: PROGRAMADO API XML</b>	Implementar el software API XML	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Actualización y verificación del programador API</li> <li>▪ Análisis de formatos de información XML</li> <li>▪ Informe de resultados de inventarios</li> </ul>	Gerencia general Jefe de logística
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Recepción de mercadería</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Validación y aprobación de ordenes de compras</li> <li>▪ Registro de mercadería</li> </ul>	Asistente de bodega
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Almacenaje de mercadería</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Etiquetas de información en el producto.</li> <li>▪ Designación de espacio en la bodega</li> <li>▪ Actualización de inventarios</li> </ul>	Ayudante de bodega

<b>ESTRATEGIA: DISEÑAR PROCESOS DE LOGÍSTICA</b>	▪ Despacho de mercadería	▪ Registro de mercadería saliente. ▪ Respaldos de ordenes de despacho ▪ Actualización de stock	Asistente de bodega
	▪ Control de inventario de la de mercadería	▪ Informe de inventario semanal ▪ Registro de mercadería faltante ▪ Registro de recepción y despacho de mercadería ▪ Verificación física de stock ▪ Cronograma de inventarios	Jefe de logística
<b>ESTRATEGIA: CAPACITAR AL PERSONAL</b>	Programa de capacitaciones personal	▪ Cronograma de capacitación ▪ Cronograma de asistencia ▪ Análisis de conocimiento ▪ Nivel de productividad del personal	Recursos humanos Jefe de logística

Elaborado por los autores

#### 4.4.1 Análisis de los mecanismos de control de las estrategias de mejora

Para la propuesta diseñada también se ha realizado la implementación de mecanismos de control estos permitirán analizar el desempeño y resultado de cada una de las actividades de manera controlada el desarrollo adecuado de los mecanismos o entes de control son los determinantes de los resultados positivos o existo que tenga la propuesta para esto a cada actividad planteada se ha designado un trabajador responsable del cumplimiento y vigilancia de estas, así se logrará la aceptación y resultados esperados.

Para el control y regulación del programador API XML el que se encargara de transformar la información de los inventarios realizados y posteriormente enviados a la sede matriz se establecen los siguientes mecanismos de control.

- Actualización y verificación del programador API
- Análisis de formatos de información XML
- Informe de resultados de inventarios

En el área de recepción a más de realizar e implementar las actividades antes mencionadas en el diseño de la propuesta estas deben estar sujetas al mecanismo de control que se implementara juntamente con las actividades el control de ellas se llevara a cabo mediante:

- Validación y aprobación de ordenes de compras
- Registro de mercadería

En el área de almacenase de la mercadería de la empresa se deben realizar las actividades propuestas antes mencionadas y los mecanismos de control que se implementaran para el correcto desempeño y resultados que se espera serán:

- Etiquetas de información en el producto.
- Designación de espacio en la bodega
- Actualización de inventarios

Como parte del mecanismo de control del área de despacho se ha tomado en cuenta las actividades a realizar al tratarse de salida de productos los trabajadores deberán tener mayor cuidado y precaución de realizar el proceso adecuadamente sin errores que afecten económicamente a la empresa y de ningún otro tipo de afectaciones, la implementación de control se dará mediante:

- Registro de mercadería saliente.
- Respaldos de ordenes de despacho
- Actualización de stock

En el control de inventario se hace énfasis en la realización consiente y profesional de estos, los trabajadores deben asegurarse de buscar de manera acertada los productos y solicitar apoyo a sus compañeros o jefe inmediatos de ser necesario, esto para garantizar la confiabilidad de la información que desarrollen en los procesos de inventarios, los métodos de control son:

- Informe de inventario semanal
- Registro de mercadería faltante
- Registro de recepción y despacho de mercadería
- Verificación física de stock
- Cronograma de inventarios

La capacitación al personal es otro factor importante para la mejora de la logística de la empresa con trabajadores capacitados y dotados de las herramientas necesarias su nivel de profesionalismos y productividad incrementaran en beneficio de la empresa, los mecanismos implementados para estas actividades son:

- Cronograma de capacitación
- Cronograma de asistencia
- Análisis de conocimiento
- Nivel de productividad del personal

## 4.5 Costos beneficio de las estrategias de mejora

Tabla 12. Costo & beneficio de las estrategias de mejora

<b>MATRIZ DE CONTROL DE LA PROPUESTA</b>			
<b>ESTRATEGIAS</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>ACCIONES DE CONTROL</b>	<b>COSTO</b>
<b>ESTRATEGIA: PROGRAMADO API XML</b>	Implementar el software API XML	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Compra e instalación de software API XML</li> </ul>	S/5.600,00
<b>ESTRATEGIA: DISEÑAR PROCESOS DE LOGÍSTICA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Recepción de mercadería</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Validación y aprobación de ordenes de compras</li> <li>▪ Registro de mercadería</li> </ul>	S/1.800,00
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Almacenaje de mercadería</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Etiquetas de información en el producto.</li> <li>▪ Designación de espacio en la bodega</li> <li>▪ Actualización de inventarios</li> </ul>	S/2.100,00
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Despacho de mercadería</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Registro de mercadería saliente.</li> <li>▪ Respaldo de ordenes de despacho</li> <li>▪ Actualización de stock</li> </ul>	S/1.500,00
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Control de inventario de la de mercadería</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Informe de inventario semanal</li> <li>▪ Registro de mercadería faltante</li> <li>▪ Registro de recepción y despacho de mercadería</li> <li>▪ Verificación física de stock</li> <li>▪ Cronograma de inventarios</li> </ul>	S/1.900,00
<b>ESTRATEGIA: CAPACITAR AL PERSONAL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Programa de capacitaciones al personal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cronograma de capacitación</li> <li>▪ Cronograma de asistencia</li> <li>▪ Análisis de conocimiento</li> <li>▪ Nivel de productividad del personal</li> <li>▪ Contracción de capacitador</li> </ul>	S/3.500,00

Elaborado por los autores

## **4.5.1 Análisis del Costo & Beneficio de las estrategias de mejora**

### **4.5.1.1 Costo de la propuesta de mejora**

Al tratarse de una propuesta para el área de logística de la empresa Gross Capital Consulting LLC de la ciudad de Lima Perú la empresa cuenta con el personal adecuado para el funcionamiento de esta área por lo que no es imprescindible la contratación de más personal pero si una reubicación y reestructuración de puestos de trabajo para estos mediante las actividades propuestas se designaran responsables encargados de implementar una serie de actividades que mejoran los procesos internos en los cuales la inversión económica no es muy alta por ello se debe decidir que la inversión de la propuesta presentada es viable para la empresa, el monto total de costo de la propuesta es S/16.400,00 soles valor que cubre todos los gastos de la propuesta presentada.

### **4.5.1.2 Beneficios de la propuesta de mejora**

Con la implementación de la propuesta se quiere lograr varios cambios en la parte logística de la empresa disminuyendo considerablemente las falencias de los procesos internos que se llevan a cabo en el área mencionada es así que se puede decir que el correcto desempeño y disminución de falencias en los procesos seria uno de los principales beneficios que obtendrá la empresa pero no son los únicos ya que la mejora diseñada reducirá de gran manera los faltantes de los productos de la empresa lo que ya no generara pérdidas económicas cuantiosas para la misma, entre otros beneficios de la propuesta se pueden mencionar:

- Reducción de tiempos empleado en procesos
- Personal instruido y eficiente en sus labores
- Generar mayor efectividad y veracidad en los inventarios
- Tener mayor orden y control en las bodegas

## SUGERENCIAS

### 5.1 Sugerencias

Una vez determinada las actividades de la propuesta de mejora los mecanismos de control que se implementaran para el correcto desarrollo y resultados de la misma así como también los costos y beneficios que se conseguirá es importante realizar una serie de recomendaciones a la empresa las cuales deberá tener en consideración para la mejora de la logística de la empresa y el correcto desarrollo de las actividades de la empresa, es importante de decir que la propuesta fue desarrollada en función a los problemas que se presentan actualmente en esta área por lo que su implementación está dirigida a la solución y eliminación de las falencias actuales que se dan en el proceso interno de logística por lo que se realizan las siguientes sugerencias:

- La principal sugerencia a la empresa Gross Capital Consulting LLC Lima – Perú es considerar la implementación de la presente propuesta, ya que al realizarla mejorara notablemente los problemas que se suscitan actualmente en la logística de la empresa, por ello las recomendaciones y asignación de procesos y actividades de la propuesta darán solución oportuna a cada una de las afectaciones que se dan en la empresa a causa de un mal manejo logístico de las áreas, sobre todo o haciendo énfasis en el tema de inventarios que el problema principal de la empresa.

- Se sugiere a los directivos de la empresa Gross Capital Consulting LLC Lima – Perú considerar el presupuesto establecido en los gastos de la empresa ya que, de no realizar la implementación de la propuesta los problemas internos de la empresa crecerán con rapidez de manera que afectara no solo el área logística de

esta, si no también afectara paulatinamente las otras áreas y la pérdida económica que tendrían sería realmente alta.

- Como sugerencia también se indica que es importante establecer personal responsable del control y cumplimiento de las actividades al igual que la designación de tareas laborales, a fin de que los trabajadores se enfoquen en sus actividades designadas y no se den errores de ningún tipo por realización de tareas de trabajadores que nos están capacitados o autorizados para la realización de estas.

- Punto importante como sugerencia es la realización de capacitaciones al personal, debido la falta de conocimiento se dan los errores y falencias en los procesos internos realizados por los trabajadores entonces es importante enfatizar en la capacitación de estos con el fin de mejorar el rendimiento productivo personal de cada trabajador de la empresa.

- Como sugerencia complementaria de las capacitación, es importante la contratación de un profesional experto capacitador en temas logísticos empresariales, mediante el cual la empresa pueda brindar un adecuado entrenamiento y conocimiento a los trabajadores las capacitaciones deben ser continuas se recomienda mínimo 2 capacitaciones anuales donde se busque siempre mejorar el desarrollo de las actividades y productividad en la empresa en el área logística, es indispensable mencionar que el desarrollo de los trabajadores también depende del incentivo y herramientas que les proporcione la empresa, es la manera adecuado de incrementar las mejoras que se busca.

- En cuanto al tema de inventarios se sugiere a la empresa realizar un rediseño en las áreas de almacenamiento de la mercadería, donde se determine lugares específicos para los productos y además la implementación de etiquetas de información de productos, al realizar estos cambios se podrá mejorar la manera de realizar los inventarios ya que los productos están debidamente etiquetados con información que hará más fácil identificar los productos en el inventario y también el despacho de estos el tiempo invertido en la búsqueda de los productos por falta de información podrá ser empleado en otras actividades gracias a la implementación de esta.

- Se sugiere a la empresa realizar constantes análisis de las gestiones internas del área con el fin de verificar su funcionamiento y productividad esto permitirá identificar a tiempo cualquier retraso o falencia que se dé dentro del área logística, para complementar esta sugerencia se debe decir que también se recomienda realizar análisis de productividad individual de los trabajadores, lo cual indicará el rendimiento productivo que cada uno de ellos tiene en el desempeño de sus actividades.

- Como sugerencia final para la empresa es la realización o toma de pruebas de conocimientos en sus trabajadores la empresa podrá enfocarse en realizar retroalimentación en las áreas y con los procesos que reflejen mayor desconocimiento por parte de los trabajadores quienes desempeñan las actividades laborales, al realizar estas retroalimentaciones se disminuye las posibilidades de errores cometidos por el personal y a su vez garantiza la confiabilidad de las actividades internas.

## CONCLUSIONES

- Dando cumplimiento con los objetivos establecidos para esta investigación se empezará por concluir el objetivo del diagnóstico por su intermedio se puede concluir que la empresa presenta varios problemas a nivel interno que afectan su desarrollo y productividad esta problemática detectada se debe a falencias de las actividades logística del personal a carga la mayor incidencia de la problemática tiene relación con los inventarios de productos ya que el mal uso y desarrollo de este está generando cuantiosas pérdidas económicas e inconveniente con su clientes debido a problemas de estos y entregas de productos, entonces se puede evidenciar que la empresa necesita el desarrollo o diseño de una propuesta de mejora que aporte a la reducción de la problemática persistente actual que tiene.

- Para su siguiente objetivo que trata sobre el diseño de la propuesta de mejora se puede concluir que la propuesta de mejora fue vital realizar y definir estrategias que permitan mejorar las falencias encontradas en la empresa es así que se implementó el uso de un programador de información API XML esta aplicación permitirá a la empresa tener mejor concordancia en cuanto al envío de información de inventarios a la sede en Miami que el desarrollo de los inventarios se dará de forma ordenada eficiente y con la mayor veracidad posible del caso además se implementó mejoras en los procesos de despacho, recepción, almacenaje de mercadería y en los controles de inventarios lo que garantiza un adecuado desempeño de los trabajadores encada proceso a realizar.

- Para su tercer objetivo que trata sobre los mecanismos de control de la propuesta de mejora presentada para la empresa Gross Capital Consulting LLC Lima – Perú podrá llevar a cabo la implementación y control de la propuesta diseñada, para esto se ha designado un responsable para cada actividad quien será el encargado de verificar el cumplimiento de las actividades de manera correcta y según lo establecido el mismo que deberá presentar informes del avance y desarrollo de estas actividades a sus superior inmediato, esto con el fin de constatar que el cumplimiento sea el que se espera además se podrá evidenciar si existen aún falencias que se deban corregir en bienestar y desarrollo de cada proceso interno que se desliza.

- Como último objetivo planteado mismo que trata sobre la estimación de la inversión necesaria para llevar a cabo esta propuesta de mejora se indica que el costo de la propuesta asciende a un total de S/16.400.00 soles valor que cubre todos los gastos de la propuesta presentada por la cantidad antes mencionada se establece que la propuesta e factible y viable para el presupuesto de la empresa los beneficios que la empresa tendrá con la inversión realizada serán mayores a la cantidad expuesta, pues solamente con la reducción de productos faltantes la empresa ya no tendría pérdidas económicas, además que la gestión productiva del personal de logística será la óptima y esto se evidenciara en los resultados del cumplimiento de sus actividades.

## BIBLIOGRAFÍA

- Ávila. (2001). Limitaciones en una investigación. *Metodología*.
- Brenes, P. (2015). *Técnicas de Almacén*. Madrid: Editex.
- Cano Olivos, P., Orue Carrasco, F., Martínez Flores, J. L., & Mayett Moreno, Y. L. (2015). *Modelo de gestión logística para pequeñas y medianas empresas en México*. Contaduría y Administración. Distrito Federal, México: Universidad Nacional Autónoma de México. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=39533059008>
- Cisneros, B., & Ruíz, W. (2012). "*Propuesta de un Modelo de Mejora Continua de los procesos en el Laboratorio PROTAL –ESPOL, basado en la integración de un Sistema ISO/IEC17025:2005 con un Sistema ISO9001:2008 en el año 2011*". Guayaquil: Universidad Politécnica Salesiana. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/1903/13/UPS-GT000260.pdf>
- Clavo, J. (2017). *Propuesta de mejora para la gestión logística de la empresa A&L Import Trade S.A.C*. Lima: Universidad Tecnológica del Perú.
- Cortés Cortés, M., & Iglesias León, M. (2004). *Generalidades sobre Metodología de la Investigación*. México: Universidad Autónoma del Carmen.
- Díaz Chuquipiondo, H. (2016). *Gestión de la cadena de suministro Almacenamiento: Logística y abastecimiento*. Lima: Macro EIRL. Obtenido de <https://editorialmacro.com/wp-content/uploads/2021/02/9786123043476.pdf>
- Escudero, J. (2019). *Gestión logística y comercial*. Madrid: Ediciones Paraninfo S.A. Obtenido de [https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=zQv\\_AAAQBAJ&oi=fnd&pg=P](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=zQv_AAAQBAJ&oi=fnd&pg=P)

R7&dq=Gesti%C3%B3n+log%C3%ADstica+y+comercial&ots=NDyr7BWodz&sig=hPH7rsc626AIUp8s7JL-

pSAprpc#v=onepage&q=Gesti%C3%B3n%20log%C3%ADstica%20y%20comercial&f=false

Esquivel Valverde, Á. F. (2017). Mejora continua de los procesos de gestión del conocimiento en instituciones de educación superior ecuatorianas. *Retos de la Dirección*, 11(2), 56-72. Obtenido de <https://revistas.reduc.edu.cu/index.php/retos/article/view/1942>

Gellibert, G. (2015). *Propuesta de mejora en procesos logísticos de la empresa Hidrosa S.S., para maximizar la satisfacción del cliente*. Guayaquil: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Obtenido de <http://201.159.223.180/bitstream/3317/3581/1/T-UCSG-POS-MAE-64.pdf>

Hurtado, F. (2018). *Gestión Logística*. Lima: Fondo editorial de la UIGV. Obtenido de <http://intra.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3513/GESTION%20LOGISTICA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Kerlinger. (2002). Enfoque conceptual de la Investigación del comportamiento. *Investigación básica*. Obtenido de <https://www.iberlibro.com/buscar-libro/titulo/enfoque-conceptual-de-la-investigaci%C3%ADn-del-comportamiento/autor/kerlinger/>

Knutzen, K. (2015). *Propuesta de mejora de modelo de gestión logística para una empresa metalmecánica en la ciudad de Chiclayo*. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mongrovejo. Obtenido de [https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/929/1/TL\\_KnutzenMestarKatherinMassiel.pdf](https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/929/1/TL_KnutzenMestarKatherinMassiel.pdf)

- Laveriano, W. (2010). *Importancia del control de inventarios en la empresa*. Lima: Actualidad Empresarial. Obtenido de <http://biblioteca.esucomex.cl/RCA/Importancia%20del%20control%20de%20inventarios%20en%20la%20empresa.pdf>
- Marín, L. E. (2018). Gestión de almacenes para el fortalecimiento de la administración de inventarios. *Observatorio de la Economía Latinoamericana*. Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/11/almacenes-inventarios.html>
- Martínez, V. J. (2017). Gestión logística en Pymes del sector de operadores de carga del Departamento del Atlántico. Obtenido de [http://publicaciones.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/5894/Tesis\\_58093.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://publicaciones.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/5894/Tesis_58093.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Mora, L. (2016). *Gestión Logística Integral. Las mejores prácticas en la cadena de abastecimiento*. Bogotá: Ecoe Ediciones. Obtenido de [https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=jXs5DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT5&dq=Gesti%C3%B3n+Log%C3%ADstica+Integral.+Las+mejores+pr%C3%A1cticas+en+la+cadena+de+abastecimiento&ots=lyl\\_evrPWd&sig=E-JWSHHGWwJf4Lv1SneAx\\_x2W6w#v=onepage&q=Gesti%C3%B3n%20Log%C3%ADsti](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=jXs5DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT5&dq=Gesti%C3%B3n+Log%C3%ADstica+Integral.+Las+mejores+pr%C3%A1cticas+en+la+cadena+de+abastecimiento&ots=lyl_evrPWd&sig=E-JWSHHGWwJf4Lv1SneAx_x2W6w#v=onepage&q=Gesti%C3%B3n%20Log%C3%ADsti)
- Moreno Quintero, R. J., Meleán Romero, R. A., & Bonomie Sánchez, M. E. (2011). *Gestión de inventarios en la industria avícola zuliana. Caso de avícola La Rosita*. Universidad de los Andes de Venezuela. Merida: Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1992/199218360008.pdf>

- Mundo Natural. (junio de 2020). *Ginkgo Biloba 60 mg*. Obtenido de Mundo Natural:  
<https://mundonaturalenperu.com/herbales/ginkgo-biloba-60-mg/>
- Pedró, F., Abad, F., Arboix, E., Chaves, M., Gimeno, S., Gómez, J., . . . Vilardell, I. (2005). *Marco general para el establecimiento, el seguimiento y la revisión de los planes de mejora*. Barcelona: Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya.
- Peña, O., & Da Silva Oliveira, R. (2016). Factores incidentes sobre la gestión de sistemas de inventario en organizaciones venezolanas. *Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5655389>
- Pinheiro de Lima, O. (2016). Una nueva definición de la logística interna y forma de evaluar la misma. *Revista chilena de ingeniería*. Obtenido de [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-33052017000200264&script=sci\\_arttext&tlng=en](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-33052017000200264&script=sci_arttext&tlng=en)
- Plaza Vea. (24 de julio de 2021). *Barra Energética PERU INKA Granola Paquete 100g*. Obtenido de Plaza Vea: <https://www.plazavea.com.pe/barra-energetica-peru-inka-granola-paquete-100g/p>
- Proaño, D., Gisbert, V., & Pérez, E. (2017). Metodología para elaborar un plan de mejora continua. *3C Empresa*, 50-56. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6300064.pdf>
- Ramirez, C. (2010). instrumentos. *Investigación*.
- Ramos Chagoya, E. (2008). *Métodos y técnicas de investigación*. Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/metodosy-tecnicas-de-investigacion/>

Rodriguez, L. (2011). Muestra y muestreo. *Investigación*.

Rodríguez, P. (2009). procesamiento. *BCU*.

Salas, K., Maiguel, H., & Acevedo, J. (2017). Metodología de Gestión de Inventarios para determinar los niveles de integración y colaboración en una cadena de suministro. *Ingeniare*, 25(2), 326-337. Obtenido de [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-33052017000200326&script=sci\\_arttext&tlng=e](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-33052017000200326&script=sci_arttext&tlng=e)

Sampieri, H. (2006). *tipos de investigación*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4762/476259067004.pdf>

Tamayo, M. (2011). tesis de investigación. *Eddu*.

Valdez, A. (2017). Tecnicas e instrumentos. *Eumed*.

Westreicher, G. (2021). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/poblacion.html>

Yauvana. (24 de julio de 2021). *Vitamina C*. Obtenido de Yauvana: Equilibrio y sabiduría ancestral para un mundo moderno: <https://www.yauvanaperu.com/productos/extractos-y-capsulas-naturales-2/vitamina-c-1000-mg/>

## ANEXOS

- **Modelo de cuestionario en blanco**



**Neumann**  
Escuela de Postgrado

**CUESTIONARIO EMPRESA GROSS CAPITAL CONSULTING LLC DE LIMA PERÚ**

Fecha: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Cargo de trabajo: \_\_\_\_\_

*Encuesta realizada por parte de los estudiantes de la Escuela de Postgrados Neumann Bussines School de Perú, para el desarrollo de una propuesta de mejora a la logística de la empresa.  
Responda según su criterio.*

1. *¿Actualmente la empresa cuenta con sistema de inventario el cual se cerciore de la existencia física de los productos?*

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

2. *¿Podría usted indicar si existen diferencias o productos faltante en los inventarios y con qué frecuencia sucede?*

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

3. *¿El jefe de bodega o personal encargado solicita la actualización de inventario antes de realizar la recepción de nueva mercadería?*

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

4. *¿Cree uste que existen procesos internos de ventas de productos que no son registrados en el sistema?*

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

5. *¿En proceso de recepción, se realizan recuentos de la mercadería por dos o más encargados para verificar la cantidad correctos de estos?*

---

---

6. *¿El no contar con un inventario actualizado y en concordancia con el stock de la bodega afecta en el proceso de las ordenes de despacho?*

---

---

7. *¿Considera necesario realizar un rediseño en el almacenamiento de la mercadería y la implementación de etiquetado de descripción de producto?*

---

---

8. *¿Los trabajadores reciben capacitaciones de los procesos que se debe realizar en el area de bodega con la recepción, almacenaje, despacho y control de inventarios de la mercadería?*

---

---

9. *¿El que el proceso de inventario sea realizado por la sede en Miami afecta la gestión logística de la empresa Gross Capital Consulting LLC de Lima Perú?*

---

---

10. *¿Existe un personal designado que se encargue de realizar el registro de entrada y salida de productos?*

▪ **Validación del instrumento (cuestionario)**

**CARTA A EXPERTOS PARA EVALUACIÓN DE CUESTIONARIO**

Señor:

Mg. Alberto Sánchez Dávila

Asunto:

Validación de instrumento

Presente:

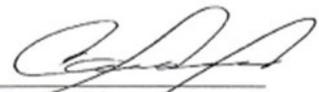
Sirva la presente para expresarle nuestros cordiales saludos e informarle que estamos elaborando un trabajo de investigación para obtener el grado de maestro En Administración de negocios titulado: "Propuesta de mejora para la Gestión Logística de la empresa Gross Capital Consulting LLC, Lima - Perú 2021" presentado por la escuela Neumann Business School de la ciudad de Tacna Perú.

Por ello, estamos desarrollando un estudio en el cual se incluye la aplicación de un cuestionario denominado: "Sobre la gestión logística" Cuyo cuestionario servirá para evaluar y analizar la situación interna de la empresa en cuestión, acerca de la gestión logística que realiza actualmente, por lo que le solicitamos tenga a bien realizar la validación de este instrumento de investigación, que adjuntamos para cubrir con los requisitos de "juicio de expertos".

Esperando tener la acogida a esta petición, hacemos propicia la oportunidad para renovar nuestro aprecio y especial consideración

Atentamente

  
Ing. Chumbiauca Vilcayauri, Lucero

  
Ing. Mas Trigoso, Clever

**Adjunto**

- título de investigación
- matriz de consistencia (problema general objetivos general y específico, metodología población y muestra)
- cuadro de operatividad de variables
- instrumento

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1.. PERTINENCIA	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión.					✓
2. CONSISTENCIA	Están expresados en conductas observables y medibles.					✓
3. OBJETIVIDAD	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría.				✓	
4. COHERENCIA	Existe relación entre los contenidos con los indicadores de la variable.					✓
5. CLARIDAD	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados.					✓
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento					✓
SUMATORIA PARCIAL					4	25
SUMATORIA TOTAL		29				

## CARTA A EXPERTOS PARA EVALUACIÓN DE CUESTIONARIO

Señor:

Ing. Susana Álvarez Ruiz

Asunto:

Validación de instrumento

Presente:

Sirva la presente para expresarle nuestros cordiales saludos e informarle que estamos elaborando un trabajo de investigación para obtener el grado de maestro En Administración de negocios titulado: "Propuesta de mejora para la Gestión Logística de la empresa Gross Capital Consulting LLC, Lima - Perú 2021" presentado por la escuela Neumann Business School de la ciudad de Tacna Perú.

Por ello, estamos desarrollando un estudio en el cual se incluye la aplicación de un cuestionario denominado: "Sobre la gestión logística" Cuyo cuestionario servirá para evaluar y analizar la situación interna de la empresa en cuestión, acerca de la gestión logística que realiza actualmente, por lo que le solicitamos tenga a bien realizar la validación de este instrumento de investigación, qué adjuntamos para cubrir con los requisitos de "juicio de expertos".

Esperando tener la acogida a esta petición, hacemos propicia la oportunidad para renovar nuestro aprecio y especial consideración

Atentamente

  
Ing. Chumbiauca Vilcayauri, Lucero

  
Ing. Mas Trigoso, Clever

### Adjunto

- título de investigación
- matriz de consistencia (problema general objetivos general y específico, metodología población y muestra)
- cuadro de operatividad de variables
- instrumento

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1.. PERTINENCIA	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión.					↙
2. CONSISTENCIA	Están expresados en conductas observables y medibles.				↙	
3. OBJETIVIDAD	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría.				↙	
4. COHERENCIA	Existe relación entre los contenidos con los indicadores de la variable.					↙
5. CLARIDAD	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados.					↙
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento					↙
SUMATORIA PARCIAL					8	20
SUMATORIA TOTAL		28				

## CARTA A EXPERTOS PARA EVALUACIÓN DE CUESTIONARIO

Señor:

Dr. Felipe Aguirre Rendón

Asunto:

Validación de instrumento

Presente:

Sirva la presente para expresarle nuestros cordiales saludos e informarle que estamos elaborando un trabajo de investigación para obtener el grado de maestro En Administración de negocios titulado: "Propuesta de mejora para la Gestión Logística de la empresa Gross Capital Consulting LLC, Lima - Perú 2021" presentado por la escuela Neumann Business School de la ciudad de Tacna Perú.

Por ello, estamos desarrollando un estudio en el cual se incluye la aplicación de un cuestionario denominado: "Sobre la gestión logística" Cuyo cuestionario servirá para evaluar y analizar la situación interna de la empresa en cuestión, acerca de la gestión logística que realiza actualmente, por lo que le solicitamos tenga a bien realizar la validación de este instrumento de investigación, que adjuntamos para cubrir con los requisitos de "juicio de expertos".

Esperando tener la acogida a esta petición, hacemos propicia la oportunidad para renovar nuestro aprecio y especial consideración

Atentamente

  
Ing. Chumbiauca Vilcayauri, Lucero

  
Ing. Mas Trigoso, Clever

### Adjunto

- título de investigación
- matriz de consistencia (problema general objetivos general y específico, metodología población y muestra)
- cuadro de operatividad de variables
- instrumento

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1.. PERTINENCIA	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión.					X
2. CONSISTENCIA	Están expresados en conductas observables y medibles.					X
3. OBJETIVIDAD	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría.				X	
4. COHERENCIA	Existe relación entre los contenidos con los indicadores de la variable.					X
5. CLARIDAD	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados.					X
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento					X
SUMATORIA PARCIAL					4	25
SUMATORIA TOTAL		29				

- **Fórmula aplicada Alfa de Cronbach**

<b>ALFA DE CRONBACH DEL CUESTIONARIO EN LA EMPRESA GROSS CAPITAL CONSULTING LLC, LIMA - PERÚ</b>				
	<b>CRITERIO 1</b>	<b>CRITERIO 2</b>	<b>CRITERIO 3</b>	<b>SUMA</b>
<b>PERTINENCIA</b>	5	5	5	15
<b>CONSISTENCIA</b>	5	4	5	14
<b>CONSISTENCIA</b>	4	4	4	12
<b>COHERENCIA</b>	5	5	5	15
<b>CLARIDAD</b>	5	5	5	15
<b>SUFICIENCIA</b>	5	5	5	15
<b>VARIANZA</b>	0.167	0.267	0.167	

<b>CÁLCULOS ALFA DE CRONBACH</b>	
<b>Fórmula</b>	
$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[ 1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$	
<b>α (Alfa) =</b>	<b><u>0.88</u></b>
<b>K (Número de ítems) =</b>	<b>3</b>
<b>Vi (Varianza de cada ítem) =</b>	<b>0.600</b>
<b>Vt (Varianza total) =</b>	<b>1.467</b>

Según los cálculos presentados dentro de nuestra investigación el Alfa de Cronbach tiene un nivel de aceptabilidad del **0.88** sobre 1, es decir tiene el **88%** de aceptabilidad las preguntas desarrolladas para el instrumento denominado como cuestionario tienen pertinencia, consistencia, coherencia, claridad y suficiencia.