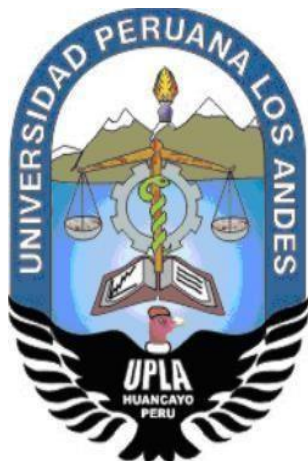


UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

Escuela Profesional de Administración y Sistemas



TESIS

**El Control y las Funciones Logísticas en la Empresa Comercial
Agro Consorcio San Roque S.A.C., 2018.**

Para optar : El Título Profesional de Licenciada en
Administración.

Autora : Bach. Dina Contreras Muñoz.

Asesor : Dr. Pedro Luis Gutiérrez Ozejo.

Línea de investigación : Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos.

Fecha de inicio y
Fecha de finalización : del 04 de Abril del 2019 hasta 03 de Abril del 2021

Huancayo – Perú 2020

HOJA DE APROBACIÓN POR LOS JURADOS

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLESTESIS

El control y las funciones logísticas en la empresa comercial Agro Consorcio San Roque S.A.C.,
2018.

PRESENTADO POR:

Bach. Dina Contreras Muñoz.

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS

Aprobada por el siguiente jurado:

PRESIDENTE : NEIL ALVIN ROJAS RODRIGUEZ

PRIMER MIEMBRO : WALTER RUBEN SANTANA CAMARGO

SEGUNDO MIEMBRO : PAUL DENIS MARTINEZ VITOR

TERCER MIEMBRO :

Huancayo, dede 2020

ASESOR:

Dr. Pedro Luis Gutiérrez Ozejo.

DEDICATORIA

A Dios;

Por ser la luz que me ilumina en los caminos que recorro como ciudadana, como profesional, como hija y como hermana.

A mis padres: Rodrigo Contreras y Marina Muñoz Por la vida, el amor, las enseñanzas, los consejos, el apoyo incondicional, los ejemplos, los valores y la motivación para seguir adelante frente a toda adversidad.

AGRADECIMIENTO

Mi eterna gratitud a la Escuela Profesional de Administración y Sistemas de la Universidad Peruana Los Andes, por ser parte en mi formación profesional y personal.

Al Dr. Pedro Luis Gutiérrez Ozejo, por su orientación y consejos en el desarrollo del presentetrabajo de investigación.

Dina

ÍNDICE

HOJA DE APROBACIÓN POR LOS JURADOS	ii
ASESOR	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
ÍNDICE	vi
ÍNDICE DE FIGURAS	x
ÍNDICE DE CUADROS	xi
ÍNDICE DE TABLAS	xii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xiv
RESUMEN	xvi
ABSTRACT	xvii
TÉRMINOS CLAVE UTILIZADOS EN LA INVESTIGACIÓN	xviii
INTRODUCCIÓN	xix
CAPÍTULO I	21
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	21
I. PLANTEAMIENTO, SISTEMATIZACIÓN Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	21
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	21
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	22
1.2.1. Problema General	22
1.2.2. Problemas Específicos	23
1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	23
1.3.1. Objetivo General	23
1.3.2. Objetivos Específicos	23

1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	24
1.4.1. Justificación Teórica	24
1.4.2. Justificación Práctica	24
1.4.3. Justificación Metodológica.....	24
1.4.4. Justificación Social	25
1.4.5. Justificación de Convivencia	25
1.5. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	26
1.5.1. Delimitación Espacial	26
1.5.2. Delimitación Temporal	26
1.5.3. Delimitación Conceptual o Temática	26
CAPÍTULO II	28
MARCO TEÓRICO	28
II. MARCO TEÓRICO	28
2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO	28
2.1.1. Antecedentes Internacionales	28
2.1.2. Antecedentes Nacionales	31
2.2. BASES TEÓRICAS	33
2.2.1. Control	33
2.2.2. El proceso del control	35
2.2.3. Etapas del proceso de control	40
2.2.4. Dimensiones del control	42
2.2.5. Logística	45
2.2.6. Funciones logísticas en las empresas comerciales	47
2.2.7. Control de las funciones logísticas en la empresa Agro Consorcio San Roque S.A.C.	51

2.3. DEFINICIÓN DE CONCEPTOS	60
2.4. HIPÓTESIS Y VARIABLES	63
2.4.1. Hipótesis de la investigación	63
2.4.1.1. Hipótesis General	63
2.4.1.2. Hipótesis Específicas	63
2.4.2. Variables de la investigación	63
2.5. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	64
CAPÍTULO III	66
METODOLOGÍA	66
III. METODOLOGÍA	66
3.1. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.....	66
3.1.1. Método General	66
3.1.2. Métodos Específicos.....	66
3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN	67
3.3. NIVEL DE INVESTIGACIÓN.....	67
3.4. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	68
3.5. POBLACIÓN Y MUESTRA	69
3.5.1. Población.....	69
3.5.2. Muestra censal	69
3.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	69
3.6.1. Técnicas de recolección de datos	69
3.6.2. Instrumentos de Recolección de datos.....	70
3.6.3. Evaluación de la validez y la confiabilidad del instrumento	70
3.7. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	72
CAPÍTULO IV.....	73

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	73
IV. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.....	73
4.1. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS.....	73
4.2. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	74
4.2.1. Descriptivos de la Variable Independiente.....	74
4.2.1. Resultados descriptivos de la variable dependiente.....	83
4.3. PRUEBA DE HIPÓTESIS.....	92
4.3.1. Prueba de la Hipótesis General.....	92
4.3.2. Prueba de Hipótesis Específica 1	95
4.3.3. Prueba de Hipótesis Específica 2	97
4.3.4. Prueba de Hipótesis Específica 3	100
4.4. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.....	102
CONCLUSIONES	107
RECOMENDACIONES	108
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	109
ANEXOS	114
Anexo 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA	115
Anexo 02: CONSIDERACIONES ÉTICAS	117
Anexo 03: CONTROL INFORMAL DE LAS FUNCIONES LOGISTICAS	118
Anexo 04: INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	121
Anexo 05: TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	123
Anexo 06: FOTOGRAFÍAS	126

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: El proceso de control.	35
Figura 2: Rango de variación aceptable.	36
Figura 3: Decisiones gerenciales en el proceso de control.	36
Figura 4: Tipos de Control.	37
Figura 5: Etapas del control.	38
Figura 6: Proceso de control.	42
Figura 7: Funciones logística en una empresa comercial.	45
Figura 8: Pantalla principal del sistema.	52
Figura 9: Funciones logísticas en Agro Consorcio san roque S.A.C.	52
Figura 10: Control de proveedores.	53
Figura 11: Codificación de proveedores.	53
Figura 12: Control de compras.	54
Figura 13: Control de stock de artículos.	55
Figura 14: Control de stock de artículos por línea.	56
Figura 15: Control de stock de artículos por proveedor.	56
Figura 16: Control de stock, resumen por día.	57
Figura 17: Control de ventas al contado	57
Figura 19: Control anulaciones de ventas.	58
Figura 20: Control anulaciones de ventas.	59
Figura 21: Control de devolución de mercaderías.	59
Figura 22: Diseño Transeccional correlacional-causal.	68
Figura 23: Campana de Gauss	93

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1: Notas de información para medir el desempeño.	35
Cuadro 2: Operacionalización de la variable independiente.	64
Cuadro 3: Operacionalización de la variable dependiente.	65
Cuadro 4: Resultado de la validación de los expertos.	71
Cuadro 5: Método de análisis de las varianzas.	71

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Control preventivo de la cantidad y calidad de los productos.	74
Tabla 2: Control de la fecha de vencimiento, como parte de la seguridad en la adquisición de los productos	75
Tabla 3: Control de los envases y embalajes de los productos en el proceso de aprovisionamiento.	76
Tabla 4: Control de la cantidad y calidad de los productos en el proceso de almacenamiento.	77
Tabla 5: Control de la fecha de vencimiento en el proceso de almacenamiento.	78
Tabla 6: Orden de los envases y embalajes en el proceso de almacenamiento.	79
Tabla 7: Control de la cantidad y la calidad de los productos en el proceso de distribución. ..	80
Tabla 8: Control de la fecha de vencimiento en el proceso de distribución.	81
Tabla 9: Control de los envases y embalajes en el proceso de distribución.	82
Tabla 10: Evaluación de los proveedores de acuerdo a las exigencias del mercado.	83
Tabla 11: Control oportuno de la cantidad de los productos a comprar, de acuerdo al orden de pedido.	84
Tabla 12: Comunicación con los proveedores para ayudar a la gestión logística de la empresa a mejorar su atención a los clientes.	85
Tabla 13: Información sobre las entradas, salidas, altas y bajas de los productos.	86
Tabla 14: Control de los documentos como pcosas, guías de remisión, órdenes de pedido, etc., para evitar las mermas en el stock.	87
Tabla 15: Información de manera oportuna sobre el estado actual del área de almacén.	88
Tabla 16: La rotación con que compra con los clientes permite clasificarlas y mejorar la relación comercial.	89

Tabla 17: Manejo del tiempo de atención y entrega de los productos a los clientes, en directa relación con sus requerimientos para evitar los reclamos.	90
Tabla 18: Seguimiento a los clientes para conocer el grado de satisfacción con que responden a la atención que le brinda la empresa.	91
Tabla 19: Correlación entre las variables control y la variable funciones logísticas.	93
Tabla 20: Grado de relación según coeficiente de correlación.	94
Tabla 21: Correlación entre la variable control y la dimensión deabastecimiento.	96
Tabla 22: Correlación entre la variable control y la dimensión dealmacenamiento.	98

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Control preventivo de la cantidad y calidad de los productos.	74
Gráfico 2: Control de la fecha de vencimiento, como parte de la seguridad en la adquisición de los productos.	75
Gráfico 3: Control de los envases y embalajes de los productos en el proceso de aprovisionamiento.	76
Gráfico 4: Control de la cantidad y calidad de los productos en el proceso de almacenamiento.	77
Gráfico 5: Control de la fecha de vencimiento en el proceso de almacenamiento	78
Gráfico 6: Orden de los envases y embalajes en el proceso de almacenamiento.	79
Gráfico 7: Control de la cantidad y la calidad de los productos en el proceso de distribución.	80
Gráfico 8: Control de la fecha de vencimiento en el proceso de distribución.	81
Gráfico 9: Control de los envases y embalajes en el proceso de distribución.	82
Gráfico 10: Evaluación de los proveedores de acuerdo a las exigencias del mercado.	83
Gráfico 11: Control oportuno de la cantidad de los productos a comprar, de acuerdo al orden de pedido.	84
Gráfico 12: Comunicación con los proveedores para ayudar a la gestión logística de la empresa a mejorar su atención a los clientes.	85
Gráfico 13: Información sobre las entradas, salidas, altas y bajas de los productos.	86
Gráfico 14: Control de los documentos como pcosas, guías de remisión, órdenes de pedido, etc., para evitar las mermas en el stock.	87
Gráfico 15: Información de manera oportuna sobre el estado actual del área de almacén.	88
Gráfico 16: La rotación con que compra con los clientes permite clasificarlas y	

mejorar la relación comercial.89

Gráfico 17: Manejo del tiempo de atención y entrega de los productos a los clientes, en
directa relación con sus requerimientos para evitar los reclamos.90

Gráfico 18: Seguimiento a los clientes para conocer el grado de satisfacción con que
responden a la atención que le brinda la empresa.91

RESUMEN

Se desarrolló un estudio cuya interrogante fue ¿Cómo influye el control en las funciones logísticas de la empresa comercial Agro Consorcio San Roque S.A.C., en el periodo 2018?, y como objetivo se planteó determinar cómo influye el control en las funciones logísticas de la empresa comercial Agro Consorcio San Roque S.A.C., en el periodo 2018, para tal efecto se utilizó la investigación científica como patrón de desarrollo acompañado del método analítico, descriptivo y estadísticos respectivamente; los instrumentos de recolección de datos fueron: el cuestionario y la guía de entrevista, las cuales se validaron través del Alfa de Cronbach y por expertos; asimismo, el desarrollo del presente trabajo de investigación se respaldó con los aportes de Robbins, S., DeCenzo, D. & Coulter, M. (2013) en la variable control, así como Carreño, A. (2016) en la variable funciones logísticas, y Hernández, R., Fernández, C. & Baptista P. (2014) en la parte metodológica. Como resultado de la investigación se evidencia que el control influye significativamente en las funciones logísticas de la empresa comercial Agro Consorcio San Roque S.A.C. en el periodo 2018. Por lo tanto, concluimos en que existe suficiente evidencia estadística para aceptar la hipótesis general.

ABSTRACT

A study was carried out whose question was: How does control influence the logistics functions of the commercial company Agro Consorcio San Roque SAC, in the period 2018 ?, and as an objective, it was proposed to determine how control influences the logistics functions of the company commercial Agro Consorcio San Roque SAC, in the period 2018, for this purpose, scientific research was used as a development pattern accompanied by the analytical, descriptive and statistical method respectively; The data collection instruments were: the questionnaire and the interview guide, which were validated through Cronbach's Alpha and by experts; Likewise, the development of this research work was supported with the contributions of Robbins, S., DeCenzo, D. & Coulter, M. (2013) in the control variable, as well as Carreño, A. (2016) in the functions variable. logistics, and Hernández, R., Fernández, C. & Baptista P. (2014) in the methodological part. As a result of the investigation, it is evident that control significantly influences the logistics functions of the commercial company Agro Consorcio San Roque S.A.C. Therefore, we conclude that there is sufficient statistical evidence to accept the general hypothesis.

TÉRMINOS CLAVE UTILIZADOS EN LA INVESTIGACIÓN

- Control.
- Funciones logísticas.

INTRODUCCIÓN

En el escenario de los negocios, existen muchas empresas, que no le dan mucha importancia que el control de las funciones logísticas evita que se presenten anomalías negativas que interrumpen el desempeño normal de la organización, por el ello es necesario tener un monitoreo constante de cada una de ellas, ya hoy en día se ha convertido en el medio más importante para relacionarse con el entorno empresarial.

Considerando lo mencionado en el párrafo inicial, los motivos que me llevó a realizar el presente trabajo de investigación fueron: En la empresa Agro Consorcio San Roque S.A.C., desde sus inicios sólo se han preocupado por vender sus productos, y no le ha dado mucha importancia al control de las funciones logísticas, tal es así que en el proceso de aprovisionamiento no existe un control adecuado de los productos, es decir, lo realizan mediante un cuaderno de compras, de igual manera en el proceso de almacenamiento se encontró una mal manejo del stock, la mala organización de los productos, y por el lado de la distribución no existe un control adecuado de la salida de productos generándose así problemas en contabilidad y en los clientes (quejas y devoluciones de productos). Por estas el propósito principal de la investigación es determinar cómo influye el control en las funciones logísticas de la empresa comercial Agro Consorcio San Roque S.A.C., en el periodo 2018, y para lograrlo, se desarrolló una investigación de tipo básico, de nivel correlacional y de diseño no experimental, donde la población fue el total de colaboradores y los instrumentos de recolección de datos fueron el cuestionario y la guía de entrevista. Consecuentemente, tomando en cuenta los parámetros de la investigación el desarrollo se dio de la manera siguiente:

En el primer capítulo, se describe el problema de investigación, la formulación del problema, el desarrollo de los objetivos, el sustento de las justificaciones como el teórico, el práctico, el metodológico, el social y la justificación por conveniencia, de igual manera se

delimitó la investigación de forma espacial, temporal y conceptual.

En el segundo capítulo se detalla los antecedentes internacionales y nacionales, las bases teóricas de acuerdo al orden de las variables y sus dimensiones, asimismo, existe una terminología de términos, la especificación de las hipótesis, las variables y el cuadro de operacionalización de las variables.

En el tercer capítulo, se describe los métodos utilizados en el desarrollo del trabajo de investigación, especificando las técnicas e instrumentos de recolección de los datos, la definición del tipo, el nivel y el diseño de investigación, así como de la población y la muestra respectiva.

Para cumplir con el contexto exigido por la universidad en el cuarto capítulo, se describe los resultados de la investigación y se presenta de manera descriptiva y de manera inferencia como exigen las normas, también se desarrollaron las discusiones respectivas de los resultados.

Finalmente se realizó las conclusiones y recomendaciones del presente trabajo de investigación.

La autora

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

I. PLANTEAMIENTO, SISTEMATIZACIÓN Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA:

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA:

En el escenario de los negocios, el control es considerado como un proceso de vigilancia, donde controla el desempeño de las actividades para luego ser comparadas con los objetivos ya planificados, y así poder corregir algunos errores que causen algún impedimento para lograr con los objetivos. Por otro lado, la logística, es considerada uno de los medios para lograr el éxito en las empresas, ya que es un proceso que incluye las actividades asociadas desde el abastecimiento de materiales, hasta la distribución del bien o servicio en el mercado respectivo.

En el escenario internacional se resalta el trabajo de (Servin, 2019) Gerente de Auditoría Deloitte LATCO – Paraguay. Quien nos menciona que: “Usualmente las pequeñas y medianas empresas no cuentan con un sistema de administración bien definido, donde muchas veces los objetivos y planes no se encuentran por escrito, sino que se trabajan de manera empírica; solucionando problemas conforme se presentan, invirtiendo sin planificación, creando departamentos a medida que surgen las necesidades. Es por ello que el control es muy importante en cada tipo de organización ya que este proceso nos permite optimizar la utilización de recursos con calidad para alcanzar una adecuada gestión administrativa, logrando mejores niveles de productividad”.

Po otro lado, en el escenario peruano, se resalta el trabajo de (Pizarro, 2018) representante de Panini. Quien nos dice que: “Ante el desabastecimiento de las figuritas y el álbum tapa dura Panini, menciona que Indecopi ya pidió explicaciones sobre la cadena de distribución de la compañía italiana, esta situación obedece a la excesiva

demanda del producto. Como consecuencia, la compañía italiana, se comprometió en dar solución a dicho percance con nuevos embarques programados para el 10 de abril, luego el 12, 14, 16, y así sucesivamente”.

Esta realidad no le es esquivo a la empresa Agro Consorcio San Roque S.A.C., ya que es una empresa familiar formada el 23 de febrero del 2013 en la provincia de Chupaca, y desde sus inicios, sólo se han preocupado por vender sus productos y no le han dado mucha importancia a la administración de las funciones logísticas, tal es así que en el proceso de aprovisionamiento no hay un control adecuado de los productos, es decir lo realizan mediante un cuaderno de compras (ver anexo 03), como consecuencia del mal control en este proceso se tiene mermas como productos malogrados, rotos, faltantes en la cantidad, productos vencidos, entre otros errores; así mismo, en el proceso de almacenamiento encontramos un mal control del stock, la mala organización de los productos, el mal control de ingreso de productos, kardex mal direccionados, pérdidas de productos, ambiente sucio; y por el lado de la distribución encontramos una mala administración de la cartera de clientes, ya que no tienen establecido un cartera adecuada de clientes, no existe un control adecuado de la salida de productos generándose así problemas en contabilidad y en los clientes (quejas y devoluciones de productos) por los retrasos, por la fecha de vencimiento, entre otros. Por ello, el presente trabajo tiene como propósito principal determinar cómo influye el proceso de control en las funciones logísticas de la empresa comercial Agro Consorcio san Roque S.A.C., en el periodo 2018.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA:

1.2.1. Problema General:

¿Cómo influye el control en las funciones logísticas de la empresa comercial Agro Consorcio San Roque S.A.C., en el periodo 2018?

1.2.2. Problemas Específicos:

- a. ¿Cómo influye el control en el proceso de aprovisionamiento, de la empresa comercial Agro Consorcio San Roque S.A.C., en el periodo 2018?
- b. ¿Cómo influye el control en el proceso de almacenamiento, de la empresa comercial Agro Consorcio San Roque S.A.C., en el periodo 2018?
- c. ¿Cómo influye el control en el proceso de distribución, de la empresa comercial Agro Consorcio San Roque S.A.C., en el periodo 2018?

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN:**1.3.1. Objetivo General:**

Determinar cómo influye el control en las funciones logísticas de la empresacomercial Agro Consorcio San Roque S.A.C., en el periodo 2018.

1.3.2. Objetivos Específicos:

- a. Establecer cómo influye el control en el proceso de aprovisionamiento, de la empresa comercial Agro Consorcio San Roque S.A.C., en el periodo 2018.
- b. Comprobar cómo influye el control en el proceso de almacenamiento, de la empresa comercial Agro Consorcio San Roque S.A.C., en el periodo 2018.
- c. Precisar cómo influye el control en el proceso de distribución, de la empresa comercial Agro Consorcio San Roque S.A.C., en el periodo 2018.

1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN:

1.4.1. Justificación Teórica:

Tomando en cuenta las bases teóricas de los especialistas en las ciencias administrativas, el control es un proceso delicado y muy importante en la gestión de los negocios, del mismo modo es necesario tomar en consideración que las funciones logística en las empresas comerciales se ha convertido en un medio fundamental para lograr el éxito en las empresas, es por ello, que se justifica, la presente investigación, en el orden teórico, ya que se le brinda a los dueños de la empresa un concepto claro del control y las funciones logísticas, por otra la presente tesis, servirá como apoyo hemerográfico para las investigaciones futuras que puedan darse dentro de las universidades, ya sea locales, nacionales e internacionales.

1.4.2. Justificación Práctica:

El trabajo que se desarrolló en la presente investigación, sirvió como como apoyo a los dueños de la empresa Agro Consorcio San roque S.A.C., ya que le ayudará como guía para mejorar el control dentro del proceso de aprovisionamiento y distribución, en los próximos periodos, es por esta razón que justificamos el trabajo de investigación en el orden práctico.

1.4.3. Justificación Metodológica:

Justificamos nuestro trabajo en el orden metodológico, porque en el desarrollo del presente proyecto de investigación, se tomó en cuenta los siguientes parámetros: primero las normas Apa como regla general de

escritura, segundo cumpliremos con los parámetros de la metodología de la investigación científica como principal regla, de la misma manera se utilizó el método analítico, el método descriptivo y el método estadístico, en el desarrollo de cada uno de los capítulos, y finalmente se usó el SPSS 24 para cuantificar, analizar y explicar los resultados respectivamente.

1.4.4. Justificación Social:

El desarrollo del presente proyecto de investigación, se justifica en el orden social, porque beneficia en primer lugar a la empresa Agro Consorcio San Roque S.A.C., ya que los resultados del trabajo, le sirve como guía para mejorar el control en el proceso de aprovisionamiento, almacenamiento y distribución de los productos que expende en el mercado, de igual manera el resultado del trabajo de investigación será útil para todas las empresas del mismo rubro o de rubros diferentes, que pretenden mejorar el control dentro de las funciones logísticas que desarrollan.

1.4.5. Justificación de Convivencia:

Se justifica la presente investigación en el orden de conveniencia, porque la información que contiene, coadyuva significativamente a la empresa Agro Consorcio San Roque S.A.C., ya que le permitirá determinar la influencia del control y la función logística (abastecimiento y distribución) y de esta manera mejorar el control en los procesos de compra y la venta de sus productos. Por otro lado, y de manera personal, el presente proyecto de investigación de tesis me permitió enriquecer los conocimientos sobre el proceso de control y las funciones logísticas

en las empresas comerciales.

1.5. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN:

1.5.1. Delimitación Espacial:

El desarrollo del presente trabajo de investigación se desarrolló en la empresa Agro Consorcio San Roque S.A.C., el cual se encuentra ubicado en el Jr. Bruno Terreros N° 201 de Chupaca, a espaldas de la comisaria.

1.5.2. Delimitación Temporal:

La investigación se tiene como fecha de inicio el mes de julio del 2018 y culminación noviembre del 2018 de acuerdo al cronograma de ejecución y está sujeta al tiempo que la universidad estipule mediante resolución.

1.5.3. Delimitación Conceptual o Temática:

Consideramos para el desarrollo de nuestra investigación los conceptos relacionados a las funciones logísticas en las empresas comerciales y el proceso de control:

A. Control:

Amaru, A. (2009) “Es el proceso de producir información para tomar decisiones sobre la realización de objetivos. (...) Controlar, en esencia es un proceso de tomar decisiones que tienen como finalidad mantener un sistema en la dirección de un objetivo, con base en información continua sobre las actividades del propio sistema y sobre el objetivo” (p. 376).

B. Funciones logísticas en las empresas comerciales:

Escudero, M. (2014) “Las empresas comerciales centran su actividad en las funciones de aprovisionamiento y distribución; los productos o mercancías son bienes adquiridos con el fin de revenderlos a terceros sin transformación previa” (p. 05).

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

II. MARCO TEÓRICO:

2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO:

2.1.1. Antecedentes Internacionales:

Jiménes, D. (2017) en su tesis titulada: *Implementación de un Sistema de Control Estadístico de Procesos para el Departamento de Logística de una Empresa Farmacéutica de la Ciudad de Quito*, (Tesis de pregrado), desarrollada en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Quito, Ecuador. Realizó un trabajo, bajo la metodología modelo de nuestra serie de tiempo es la de Box Jenkins ya que puede manejar series estacionarias o no estacionarias, el cual tuvo como objetivo principal “Determinar la inferencia de la implementación de un sistema de control estadístico de procesos para el departamento de logística de una empresa farmacéutica de la Ciudad de Quito”, como conclusión se ha cumplido con el propósito principal de este estudio, el cual es determinar si la aplicación del control estadístico de procesos iba a tener inferencia en una empresa farmacéutica del Ecuador y con los resultados obtenidos se afirmó esta hipótesis.

Yañez, G. (2016) en su tesis titulada: *Propuesta Sistema de Control de Gestión Empresa Chilexpress*. (Tesis de maestría), desarrollada en la Universidad de Chile. Santiago, Chile. Realizó un trabajo de tipo proposicional, el cual tuvo como objetivo “Proponer un sistema de control de gestión que permita a la empresa tomar mejores decisiones y acciones para conseguir los objetivos que se ha propuesto para tener mayor valor para sus dueños y con liderazgo en el mercado”, para lo cual tuvo que tomar en cuenta la estructura

de la empresa. Finalmente concluyó su trabajo de la siguiente manera: En la presente tesis, “se ha hecho una revisión de la empresa Chilexpress, y en función de los distintos contenidos abordados se ha identificado, la necesidad de contar con un sistema de control de gestión que permita alinear a las áreas para dar mayor fuerza a la propuesta de valor que es la que tiene posicionada a la empresa en el mercado, también se espera que el sistema de control de gestión permita a la empresa mantener el liderazgo en el mercado”.

Escobar, J. (2015); en su tesis titulada: *Logística de almacenamiento y distribución para optimizar los despachos de productos de consumo a clientes de la empresa JEMSA Representaciones.*, (Tesis de pregrado), desarrollada en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato. Ecuador. Nos demostró en su trabajo de diseño de investigación de campo, y de tipo descriptiva, de manera que su objetivo fue “Diseñar un modelo de logística de almacenamiento y distribución para optimizar los despachos de productos de consumo a los clientes de la empresa Jemsa Representaciones.”, donde la población y muestra conformo por 73 clientes. Por esta razón se concluyó que Jemsa Representaciones tiene políticas empresariales acordes al giro del negocio, las cuales se han adaptado al funcionamiento del modelo de la cadena de suministro, con la finalidad de solucionar la problemática de una logística empírica que ha sido manejada por más de 5 años casi desde la formación de la empresa.

Roa, M. (2015); en su tesis titulada: *Control interno administrativo y la rentabilidad en la empresa SERVIPOSIBLE S.A. del Cantón baños en el primer semestre del año 2014.*, (tesis de pregrado), desarrollada en la

Universidad Técnica de Ambato. Ecuador. De manera que el trabajo de estudio se enmarco en una investigación de campo, siendo de tipo no experimental, en lo cual se planteó como objetivo “Determinar el impacto que tiene el control interno administrativo sobre la rentabilidad de la Empresa SERVIPOSIBLE S.A.”, donde la población y muestra correspondió a 8 trabajadores de la empresa. Teniendo como conclusión de las encuestas aplicadas la empresa posee un buen índice de liquidez, con lo cual puede responder muy bien ante sus obligaciones a corto plazo, sin embargo, también se observa que tiene un coste muy alto de los productos que vende, por lo cual su rentabilidad se ve afectada de manera negativa.

Segovia, K. (2014); en su tesis titulada: *Implementación de normas de control interno al proceso de distribución de la empresa las palmeras de la ciudad de Quito.*, (tesis de pregrado), desarrollada en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Ambato, en Ambato. Por lo tanto, la investigación realizó un estudio de tipo exploratorio, descriptivo, donde el objetivo fue “Implementar Normas de control interno al proceso de distribución de la empresa “Las Palmeras” de la ciudad de Quito”, de manera que para la población se tomó como referencia 180 personas y la cantidad de la muestra fue conformada por 118 clientes. De modo que se concluyó al demostrar los procesos aplicados en la distribución de productos de la empresa “Las Palmeras” generan inconformidades por la inaplicación de Normas de Control Interno se puede concluir que la mayor parte de las actividades de control, aplicadas al proceso de distribución son ejecutadas empíricamente, es decir; están basados en la experiencia o en los conocimientos adquiridos a través del tiempo, mas no por conocimientos científicos por lo que se carece de políticas,

normas o procedimientos documentados, lo que determina que dichas actividades de control son totalmente inadecuadas y generan pérdidas económicas.

2.1.2. Antecedentes Nacionales:

Navarro, L. (2017) en su tesis titulada: *Logística de distribución y su relación con la calidad del servicio de Serbalazo Empresa de Servicios Generales SAC*. (Tesis de pregrado) desarrollada en la Universidad Continental. Huancayo. Perú. Realizó un trabajo de tipo aplicado, de nivel correlacional, de diseño no experimental de corte transversal, el cual tuvo como objetivo “determinar de qué manera la logística de distribución se relaciona con la calidad del servicio de Serbalazo Empresa de Servicios Generales SAC, ubicado en distrito de El Tambo, 2016”, donde la muestra de estudio fue un total de 22 individuos. Como conclusión se determinó que “La logística de distribución se relaciona de manera directa con la calidad del servicio de Serbalazo Empresa de Servicios Generales SAC, ya que el coeficiente de correlación de Pearson fue de 0.758, en tal sentido a medida en que mejora la logística de distribución mejora correlativamente la calidad de servicio”.

Gómez, D. (2017); en su tesis titulada: *Control interno de los inventarios y su influencia en la rentabilidad de la empresa centra de belleza SAC, Distrito Miraflores.*, (tesis de pregrado), desarrollada en la Universidad Autónoma del Perú. Lima. Realizó un trabajo de diseño no experimental, de tipo descriptiva correlacional, cuyo objetivo fue “determinar la incidencia del control interno de los inventarios en la rentabilidad de la empresa Central de Belleza SAC – Miraflores.”, en el cual la población y la muestra estuvo

conformado por 9 personas de la empresa. Por este motivo según los resultados que se obtuvo se pudo constatar que en efecto el sistema de control interno de inventarios incide de manera favorable en la rentabilidad de la empresa Central de Belleza SAC del distrito de Miraflores.

Almanza et ál. (2017); en su tesis titulada: *Diagnóstico del Área de logística interna en la comercialización del Supermercado Ranqhana Wuasi-Cusco periodo 2015.*, (tesis de pregrado), desarrollada en la Universidad Andina del Cusco. Cusco. Realizó una investigación de diseño no experimental cuantitativo, el cual tuvo como objetivo “diagnosticar la situación del área de logística interna en la comercialización del Supermercado Ranqhana Wuasi –Cusco periodo 2015”, debido lo cual la población y la muestra de estudio se conformó por 20 personas de la empresa. Como conclusión de la investigación “el personal afirma que no se ejerce un control sobre las existencias en el almacén basado con el exceso de confianza con algunos colaboradores, lo que ocasiona que en algunas oportunidades el acomodamiento lo realicen ellos mismos; por otro lado también se puede apreciar la mala emisión de comprobantes de compra que se da en un 65% lo que ocasiona una desconfianza al momento de recepcionar la mercadería; utiliza alguna técnica tan simple y antigua para determinar su faltante y sobrante conocida como “reposición” que consiste en reemplazar lo vendido”.

Pérez et ál. (2016); en su tesis titulada: *Sistema de control interno para mejorar los procesos logísticos de la Corporación Gastronómico del Norte SAC 2015.*, (Tesis de pregrado), desarrollada en la Universidad Señor de Sipán. Pimentel, Perú. realizaron una investigación de tipo descriptivo, el

cual tuvo como objetivo “fortalecer el sistema de control interno ya existente para mejorar los procesos logísticos de la corporación gastronómica del Norte SAC 2015”, donde la población fue 25 trabajadores y la muestra de 15 trabajadores de la corporación. De modo que habiéndose realizado los estudios se concluyó, después de haber aplicado “el control interno en la Corporación Gastronómica del Norte, se vio necesario fortalecer el plan operativo continuo en el área de logística debido a que el sistema de control logístico presenta deficiencias”.

Canchumanya et ál. (2015) en su tesis titulada: *Control Estratégico en los Inventarios de Existencias para la Optimización de la Gestión Logística en la Empresa Novocentro Universal SAC*, (Tesis de pregrado), desarrollada en la Universidad Nacional del Centro del Perú. Huancayo, Perú. Este trabajo es del tipo aplicado, descriptiva de diseño Correlacional, el cual tuvo como objetivo general Conocer la influencia del control estratégico en los inventarios de existencia de la gestión logística en la empresa Novocentro Universal S.A.C., la población está constituida por la empresa Novocentro Universal S.A.C. La misma que constituye la muestra; se concluye que los trabajadores del área de almacén no están capacitados por la empresa Novocentro Universal S.A.C., además el personal que labora en el almacén omite la importancia de los controles de stock mínimo, stock máximo y desconocen si la mercadería se encuentra clasificada y codificada.

2.2. BASES TEÓRICAS:

2.2.1. Control:

Si bien es cierto, una empresa produce un bien o un servicio con el objetivo

de que estas le produzcan ganancias e ingresos, por lo tanto, para que se pueda alcanzar y cumplir con los objetivos deseados o trazados, la empresa u organización debe manejar un buen control de todas sus actividades. Esto nos quiere decir que el control logrará que todas las actividades que se realicen dentro de las empresas sean direccionadas hacia el objetivo planificado, sin desviarse ni salirse de lo señalado; y si estas actividades en algún momento toman un rumbo erróneo, el control al final de su productividad hará que se pueda realizar una retroalimentación con más cuidado y más control para lograr su productividad.

Al respecto Robbins et ál. (2018) menciona:

“El proceso de control es un proceso de tres pasos en el que se mide el desempeño real, se compara éste contra un estándar y se toman acciones administrativas para corregir cualquier desviación o para hacerse cargo de los estándares inadecuados. El proceso de control da por hecho que ya existen estándares de desempeño, y así es. Son los objetivos específicos creados durante el proceso de planeación”. (p. 697)

Tal como nos mencionan Robbins y Coulter el control es la clave exacta para poder medir el desempeño, compararla con los estándares que se planean y tomar decisiones basadas en los resultados de que se obtuvieron en las actividades que se realizan dentro de la organización, con el fin de que estas cumplan con los estándares que se espera obtener.

Figura 1

El proceso de control.



Nota: Robbins, S. & Coulter, M. (2018) Administración, p. 598.

2.2.2. El proceso del control

De acuerdo a Robbins et ál. (2018), el proceso del control sigue los siguientes pasos:

A. Paso 1: Medición del desempeño real

Dentro de este paso se recomienda utilizar cuatro enfoques para medir y reportar el desempeño como: las observaciones personales, los reportes estadísticos, los reportes orales y los reportes escritos. La figura 17-3 resume las ventajas y defectos de cada enfoque.

Cuadro 1: Notas de información para medir el desempeño.

	Ventajas	Desventajas
Observaciones personales	<ul style="list-style-type: none"> • Obtener información de primera mano. • La información no se filtra. • Cobertura intensiva de las actividades laborales. 	<ul style="list-style-type: none"> • Sujetas a sesgos personales. • Consumen mucho tiempo. • Molestas.
Reportes estadísticos	<ul style="list-style-type: none"> • Fáciles de visualizar. • Efectivos para mostrar las relaciones. 	<ul style="list-style-type: none"> • Proporcionan información limitada. • Ignoran los factores subjetivos.
Reportes orales	<ul style="list-style-type: none"> • Forma rápida de obtener información. • Permiten la retroalimentación verbal y no verbal. 	<ul style="list-style-type: none"> • La información se filtra. • La información no se puede documentar.
Reportes escritos	<ul style="list-style-type: none"> • Integrales. • Formales. • Fáciles de archivar y recuperar. 	<ul style="list-style-type: none"> • Toma más tiempo prepararlos.

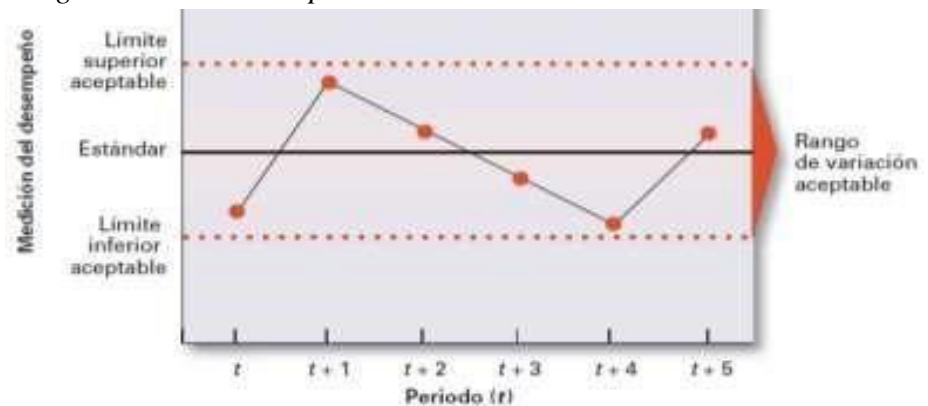
Nota: Robbins, S. & Coulter, M. (2018) Administración, p. 598.

B. Paso 2: Comparación del desempeño real contra un estándar

Dentro de este paso se determina la variación entre el desempeño real y un estándar, como consecuencia, las desviaciones fuera de este rango requieren de atención.

Figura 2

Rango de variación aceptable.



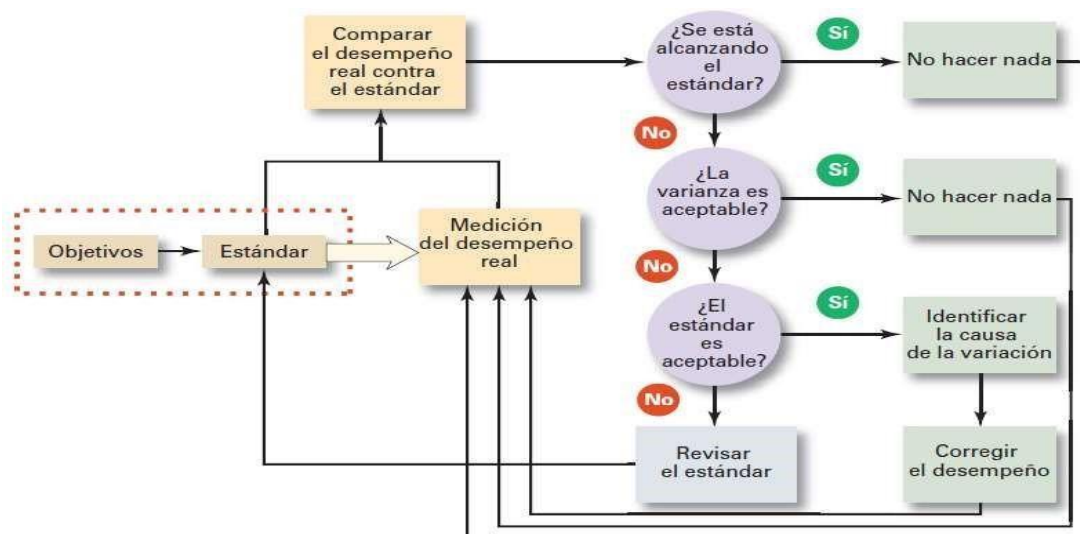
Nota: Robbins et ál. (2018) Administración, p. 599.

C. Paso 3: Implementación de acciones gerenciales

Dentro de este paso se pueden elegir de entre tres cursos de acción posibles: no hacer nada, corregir el desempeño real, o revisar el estándar.

Figura 3

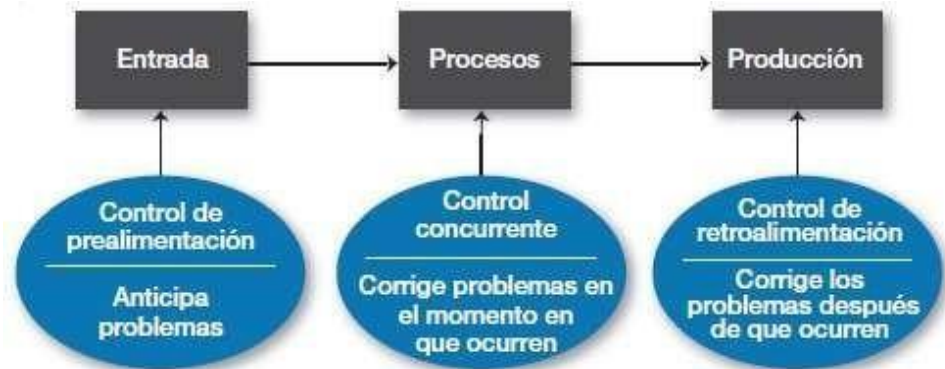
Decisiones gerenciales en el proceso de control.



Nota: Robbins et ál. (2018) Administración, p. 601.

Por otro lado, según Robbins et ál. (2018), “el control debe darse antes de empezar una actividad, mientras a actividad sucede y después que termine la actividad. A estos momentos lo denomina: control de realimentación; control concurrente y control de retroalimentación”.

Figura 4
Tipos de Control.



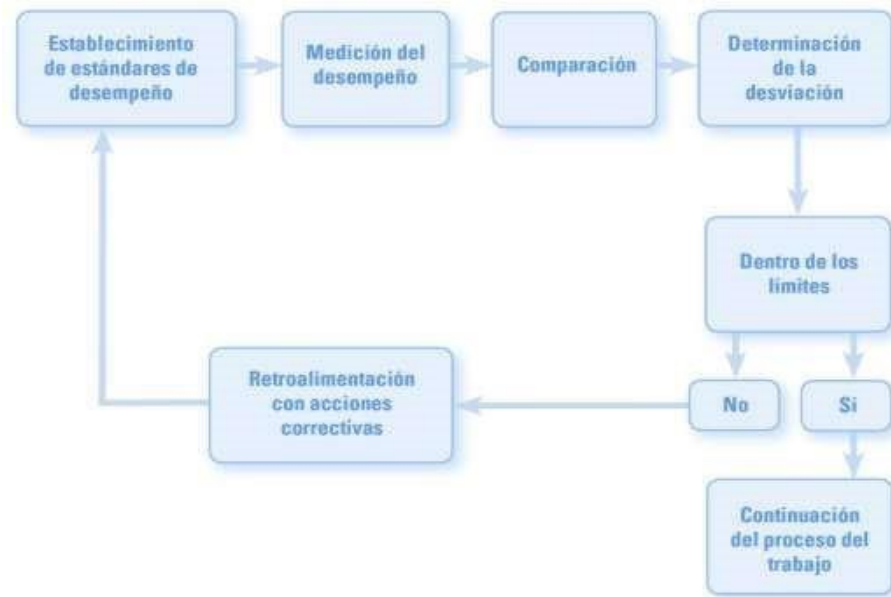
Nota: Robbins, S. & Coulter, M. (2018) Administración, p. 606.

Por otro lado, Luna, A. (2015) nos dice que:

“El control es una etapa primordial de la administración, dado que, aunque una empresa cuente con planes efectivos, una estructura organizacional correcta y una dirección eficiente, el directivo no podrá verificar cuál es la situación real de la empresa si no existe un mecanismo que verifique e informe si los hechos van de acuerdo con los objetivos”. (p. 117)

Según el autor, el control es muy importante porque a través de él se detecta que se generan en la planeación, se determinan las acciones correctivas, se detectan las áreas donde se generaron los problemas, se reduce los costos y se ahorra el tiempo. De la misma manera, Davis y Donnelly, citado por Luna, A. (2015), existe tres tipos de control, tal como sigue:

Figura 5
Etapas del control.



Nota: Luna, A. (2015), *Proceso administrativo*. (p. 120).

Por su parte Según Bernal et ál. (2008):

“El control o evaluación, consiste en el proceso sistemático de regular o medir las actividades que desarrolla la organización para que estas coincidan con los objetivos y expectativas establecidos en sus planes. Así, la planeación, la organización, la dirección y el control están estrechamente interrelacionados. Sin planes, sin organización y sin dirección, el control es imposible, debido a que se realiza sobre lo planeado y sobre criterios preestablecidos” (p. 211).

Según Bernal y compañía, el control es un proceso sistemático, y la razón de ello es que durante el proceso se puede regular o medir las actividades, es decir, si la actividad no está teniendo una buena productividad esta se puede corregir, con el propósito de que alcance los límites de productividad ya establecida por la organización. Ellos

nos mencionan que el control guarda una estrecha relación con la planificación, y esto es porque la planificación dará origen al control, y si no hay planificación no hay control.

Según Munch, L. (2007):

“Es el proceso de producir información para tomar decisiones sobre la realización de objetivos. Al ejercer la función de control, el administrador trabaja como el piloto de un vehículo, monitoreando en forma constante la organización para que se mantenga en la ruta, se desvíe de los accidentes y llegue a su destino. (...) Controlar, en esencia es un proceso de tomar decisiones que tienen como finalidad mantener un sistema en la dirección de un objetivo, con base en información continua sobre las actividades del propio sistema y sobre el objetivo”. (p. 376)

Por otro lado, el control también es considerado como un proceso de vigilancia, donde ha de vigilarse el desempeño de las actividades para luego ser comparadas con los objetivos ya planificados, y así poder corregir algunos errores que estén siendo causa de impedimento para lograr con los objetivos.

A modo de conclusión, después de ser partícipes de lo que nos mencionan los autores que me anteceden, se puede llegar a la conclusión que el control es un proceso de verificación que se desarrolla dentro del área administrativa, y pese a los diferentes puntos de vista anteriormente planteados, todos afirman algo muy en común, y es

que el propósito del control realmente gira alrededor de cumplir y alcanzar todos los objetivos planteados.

2.2.3. Etapas del proceso de control:

A. Establecimiento de estándares:

Según (Koontz et ál., 2013):

“Los estándares son simplemente criterios de desempeño; son los puntos (seleccionados de la totalidad de un programa de planeación) en los que éste se mide, para que los administradores tengan indicios sobre la marcha del trabajo y no tengan que estar al pendiente de cada fase de ejecución de los planes”. (p. 362)

Tomando en cuenta lo que menciona Munch, L. (2007) “Un estándar es la unidad de medida que sirve como modelo, guía o patrón, para efectuar el control. Los estándares deben abarcar las funciones básicas y áreas clave de resultados; también son conocidos como indicadores” (p. 56).

B. Medición de resultados:

Según (Koontz et ál., 2013):

“Aunque tal medición no siempre es factible, lo más conveniente para medir el desempeño con los estándares es hacerlo sobre una base que se proyecte al futuro, de modo que las anomalías se detecten antes de que ocurran y se apliquen las medidas correctivas pertinentes”. (p. 362).

Según Munch, L. (2007) “La medición de resultados consiste en la aplicación de unidades de medida para evaluar la ejecución y los resultados. La medición implica la determinación, detección de fallas, desviaciones o no conformidades en relación con los estándares” (p. 56).

C. Corrección:

Según (Koontz, et ál. 2013):

“La corrección de las anomalías es el punto en el que el control aparece como una parte del sistema de administración y se relaciona con las otras funciones administrativas. Para corregirlas, los administradores vuelven a trazar sus planes o modifican sus metas o también ejercen su función de organización a través de la reasignación o aclaración de un trabajo”. (p. 362).

Tomando en cuenta lo que menciona Munch, L. (2007) “La corrección es la aplicación de medidas para eliminar las desviaciones o no conformidades en relación con los estándares. Antes de iniciar la acción correctiva es importante reconocer si a desviación es un síntoma o una causa” (p. 57).

D. Retroalimentación:

Munch, L. (2007) “Consiste en la retroalimentación de los resultados obtenidos para efectuar mejoras en el proceso. Depende el grado y rapidez con que se retroalimente el sistema. La retroinformación es fundamental para lograr la mejora continua, y sustentar la planeación”

(p. 57).

Figura 6
Proceso de control.



Nota: Münch, L. (2007) Administración: Escuelas, proceso administrativo, áreas funcionales y desarrollo emprendedor. (p. 125).

2.2.4. Dimensiones del control:

Las dimensiones que continuación se mencionan son las que indica Robbins, et ál. (2018):

A. Control anticipado o preventivo:

El control anticipado o preventivo es el tipo de control que entra en función antes de emprender cualquiera actividad.

Como consecuencia de su uso el administrador que emplee este tipo de control tendrá una gran ventaja de desarrollar las actividades sin ningún imprevisto, ya que antes de emprender con las labores, habrá realizado un control anticipado en la preparación de los suministros, materiales o todo lo que se requiere para cumplir con el desarrollo de las actividades eficientemente.

Según Robbins, et ál. (2018):

“Es el tipo de control más deseable, el control preventivo previene problemas porque se da antes de la actividad real. (...) La clave para el control preventivo es tomar acción administrativa antes de que el problema ocurra. De esa

manera, se pueden prevenir los problemas en vez de corregirlos después de haber causado cualquier daño, como productos de baja calidad, clientes insatisfechos, pérdidas en las ganancias y otros. Sin embargo, el control preventivo requiere información oportuna y precisa que no siempre es fácil de conseguir. Por lo que a menudo los gerentes terminan por utilizar los otros dos tipos de control”. (p. 606)

B. Control durante o concurrente:

El control durante o concurrente se aplica en el transcurso que se viene desarrollando las actividades planeadas, manejando el tiempo exacto en la que organiza, dirige y controla. Es decir, este tipo de control es el más común en ser empleado, ya que la gran mayoría opta por esperar que se inicie un proyecto o una actividad para controlarla.

Según Robbins, et ál. (2018):

“El control concurrente se da mientras una actividad está en progreso. La forma de control concurrente mejor conocida es la supervisión directa. Otro término para ésta es administración de corredor, que describe a un gerente que está en el área laboral, e interactúa directamente con los empleados. (...) Todos los gerentes pueden obtener beneficios del control concurrente porque ayuda a corregir problemas antes de que se vuelvan demasiado costosos”. (p. 606)

C. Control de retroalimentación:

El Control de retroalimentación se pone en función ante la culminación de una actividad o proceso, informando los resultados objetivos finalmente; en

este tipo de control tiene la ventaja de que, si los resultados no fueron satisfactorios, se puede realizar una retroalimentación.

Consecuentemente si nos ponemos a pensar en hacer una retroalimentación, tenemos que estar conscientes de que invertiremos otro tiempo extra, lo cual provocaría que las actividades se paralicen o no se culmine en el tiempo indicado o planificado, por ello, este tipo de control es conveniente realizarlo cuando se ha realizado una supervisión antes y durante el desarrollo de las actividades.

Según Robbins et ál. (2018):

“En el control de retroalimentación el control se da después de que la actividad se ha realizado. El control de retroalimentación tiene dos ventajas. Primero, la retroalimentación proporciona a los gerentes información importante acerca de qué tan efectivos han sido sus esfuerzos de planeación. Segundo, la retroalimentación puede aumentar la motivación. Las personas desean saber qué tan bien están trabajando, y la retroalimentación proporciona esa información”. (p. 607)

Como se puede ver el sistema de control administrativo se considera cada vez más un sistema final cuyo propósito central es identificar oportunidades de mejoramiento que les permitan a las organizaciones una mejora continua en la optimización de sus recursos y el logro de sus resultados en función de una mejor competitividad, mediante un mejor desempeño de las organizaciones.

2.2.5. Logística:

De acuerdo al trabajo desarrollado por Valerio, F. (2010), En una empresa comercial las actividades logísticas son menos numerosas que en el caso de las empresas industriales. Las actividades de las empresas comerciales se reducen a lo siguiente:

A. Compra de mercaderías (Aprovisionamiento):

Dentro de esta actividad “Se incluye la realización de pedidos, el transporte y el almacenaje de productos que la empresa va a vender a sus clientes. La función principal del aprovisionamiento es conseguir unas buenas condiciones de compra de los proveedores, también el de mantener stock de mercancías adecuados para atender los pedidos de los clientes. No excederse en el nivel de stock” (Valerio, F., 2010).

B. Distribución:

Esto implica funciones como “Procesar, preparar y transportar los pedidos que los clientes realizan «flujo de materiales»; entre ellas el transporte (se transporta la mercadería del proveedor a la empresa y desde la empresa hasta sus clientes; el almacenaje (las empresas comerciales almacenan sus mercancías que compran de sus proveedores hasta que éstos sean vendidos a sus clientes)” (Valerio, F., 2010).

Figura 7

Funciones logísticas en una empresa comercial.



Nota: Valerio, F. (2010). La logística en la empresa.

De igual manera Gómez, J. (2013) nos menciona que: “la logística consiste en planificar y poner en marcha las actividades necesarias para llevar a cabo cualquier proyecto. (...). Se refiere a la forma de organización que adoptan las empresas en lo referente al aprovisionamiento de materiales, producción, almacén y distribución de productos” (p. 08). Por otra parte, también dice que “La logística comercial, parte de la actividad empresarial que tiene como finalidad la previsión, organización y control del flujo de materiales y de información, desde las Notas de aprovisionamiento hasta el consumidor final” (Gómez, J., p. 12).

Por su parte, Escudero M., (2014) nos menciona que: “Las empresas comerciales centran su actividad en las funciones de aprovisionamiento y distribución; los productos o mercancías son bienes adquiridos con el fin de revenderlos a terceros sin transformación previa. En este escenario las empresas mayoristas compran directamente del fabricante y la reventa se dirige, principalmente, hacia empresas detallistas o puntos de venta y las empresas detallistas pueden comprar al fabricante o al mayorista y las ventas se dirigen al consumidor final” (p. 5).

Como consecuencia, las funciones de la logística que están relacionadas con el flujo de materiales (almacenaje y transporte) varían de una empresa a otra; dependen de factores tales como la estructura, la organización o tamaño de la propia empresa, los objetivos establecidos para cada área o sección de la compañía, etc.

Así mismo, Castel (2015), nos dice que la logística: “Es parte de la cadena de suministros que planifica, implementa y controla el flujo efectivo y eficiente; el almacenamiento de artículos y servicios y la información

relacionada desde un punto de origen hasta un punto de destino con el objetivo de satisfacer a los clientes” (p. 03).

Por lo tanto, desde su responsabilidad de proveer con los suministros y materiales, hasta que se entreguen los productos, se desarrolla todo un proceso o etapa de elaboración, con el único fin de que los productos lleguen al consumidor final, para la cual se emplea dos tipos de vías: el aprovisionamiento, que es una vía en la cual los materiales o suministros a utilizarse, llegan directamente del centro de extracción a la fábrica o almacén de la empresa, y la otra vía es la de distribución, en la cual el producto ya culminado, está lista para ser transportada directamente hasta el punto de venta.

2.2.6. Funciones logísticas en las empresas comerciales:

Según Escudero, M. (2014):

“Las empresas comerciales centran su actividad en las funciones de aprovisionamiento y distribución; los productos o mercancías son bienes adquiridos con el fin de revenderlos a terceros sin transformación previa. En este escenario las empresas mayoristas compran directamente del fabricante y la reventa se dirige, principalmente, hacia empresas detallistas o puntos de venta y las empresas detallistas pueden comprar al fabricante o al mayorista y las ventas se dirigen al consumidor final. Por lo tanto, las funciones de la logística que están relacionadas con el flujo de materiales (almacenaje y transporte) varían de una empresa a otra; dependen de factores tales como la estructura, la organización o tamaño

de la propia empresa, los objetivos establecidos para cada área o sección de la compañía, etc.” (p. 05)

Por lo tanto, las funciones logísticas de las empresas comerciales se centran en aprovisionarse de productos y distribuirlos, pero estas funciones para que se cumplan de manera efectiva deben estar directamente relacionada con el proceso de almacenamiento y transporte, tomando en cuenta el escenario en el que se desempeña. Como consecuencia de ello, podemos ver que toda esa red de venta, está conformada por diferentes tipos de empresas comerciales, y cada una de ellas tienen sus propias características de cómo manejar el área de logística, por la forma en que obtienen sus suministros para su almacenaje y distribución.

A. Dimensiones de las funciones logísticas:

a. Proceso de aprovisionamiento:

Tomando en cuenta lo que menciona Valerio, F. (2010) en su artículo titulado Logística y Almacén; y la actividad a que se dedica la empresa Agro Consorcio San Roque S.A.C., el aprovisionamiento “es una actividad, donde se incluye la realización de pedidos, el transporte y el almacenaje de productos que la empresa va a vender a sus clientes”. Desde el punto de vista del autor el aprovisionamiento es la compra de productos, materiales, y suministros para poder atender a las necesidades de los clientes de la empresa.

Por otro lado, Gómez, J. (2013) considera que: “El aprovisionamiento en las empresas comerciales, incluye las adquisiciones de los pedidos (productos y suministros), el control de

los almacenes de dichos productos y la gestión del inventario de dichos recursos” (p. 12).

Por lo tanto, el proceso de aprovisionamiento o aprovisionamiento incluye a las actividades de actividades que permiten identificar y adquirir los recursos necesarios que una organización necesita sin importar el rubro, para su operación adecuada y eficiente.

b. Proceso de almacenamiento:

Para, Escudero, M. (2014) “Es ubicar la mercancía en la zona más idónea del almacén, con el fin de poder acceder a ella y localizarle fácilmente. Para ello se utilizan medios de transporte interno (cintas transportadoras, elevadores, carretillas...) y medios fijos como estanterías, depósitos, instalaciones, soportes” (p. 18). Como se puede notar para Escudero el proceso de almacenamiento es la colocación de toda mercadería en una zona adecuada para su buena administración y de fácil acceso.

Por otro lado, tomando en cuenta a Carreño, A. (2016), este proceso se inicia una vez que los materiales han sido colocados en una ubicación de almacenamiento y concluye cuando se inicia la preparación de pedidos. Esta actividad está orientada a guardar y preservar los materiales, cuidándoles de manera que puedan entregarse en condiciones óptimas. Vamos a distinguir dos sistemas para almacenamiento: el primero, llamado en bloque, no requiere la utilización de estanterías, mientras que el segundo sí, porque se. (p.120).

Aquí Carreño nos dice que el proceso de aprovisionamiento inicia

con la llegada de los materiales y su ubicación respectiva, ya puedan ser ubicados en los estands, como también no. Por ello la labor que se realiza en el almacenamiento es de mucha importancia y muy delicada, que debe de ser tomada con mucha responsabilidad.

De acuerdo a lo menciona por los autores tomados como referencia, cuando se procede a almacenar los materiales o mercancías, debe desarrollarse bajo mucho cuidado y cautela, empleando maquinarias adecuadas para su transportación y muebles adecuados para su ubicación, con el fin de preservar el buen estado de los recursos almacenados.

c. Proceso de distribución:

Para, Carreño, A. (2016) “La distribución física estudia aquella parte de la cadena que está relacionado donde el flujo de productos terminados desde el final de la línea de producción hasta el consumidor final, que es aquel que compra el producto para su consumo individual y no para revenderlo posteriormente. La distribución física también abarca el flujo inverso de mercaderías, desde los clientes hasta los productores” (p.239).

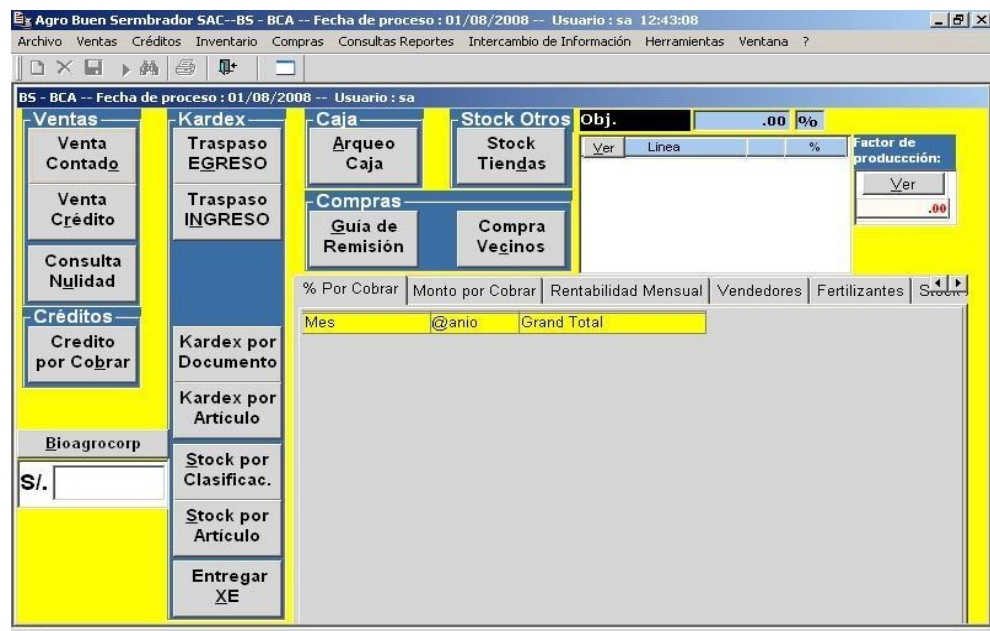
El autor menciona que el proceso de distribución estudia el proceso que ha de pasar un producto ya culminado y listo para su distribución. Cuando nos referimos a ser distribuida, esta es considerada cuando llega al consumidor final, es decir, la persona que va a consumirlo directamente y no al vendedor o el revendedor, solo el proceso que se suscite durante ese periodo es lo que va estudiar el proceso de distribución.

Castellanos, A. (2015) nos dice que: “Definiremos como el conjunto de operaciones necesarias para el desplazamiento de los productos preparados como carga, desde el lugar de producción o manufactura en el país de exportación hasta el local del importador en el país destino, bajo el concepto de óptima calidad costo razonable y entrega justo a tiempo” (p. 17). Como se puede ver para Castellano el proceso de distribución es un conjunto de operaciones que se producen durante la transportación de los productos ya culminados dentro de una movilidad rumbo a su destino en el cual ha de concretarse la labor por las cuales se produjeron; sin olvidar que estas antes han de estar en un buen estado de calidad, lista para su distribución. Entonces diremos que la distribución permite la salida de la mercancía almacenada procedente de pedidos de clientes, ordenes de fabricación o trasposos entre almacenes.

2.2.7. Control de las funciones logísticas en la empresa Agro Consorcio San Roque S.A.C.:

Para el control de los procesos logísticos en la empresa Agro Consorcio San Roque S.A.C., se utiliza el sistema SisComer 9.0, el cual ha sido implementado bajo la plataforma Cliente/Servidor, y les permite optimizar los procesos en una base de datos centralizada, a la cual se puede acceder desde cualquier punto de red con las especificaciones de los equipos.

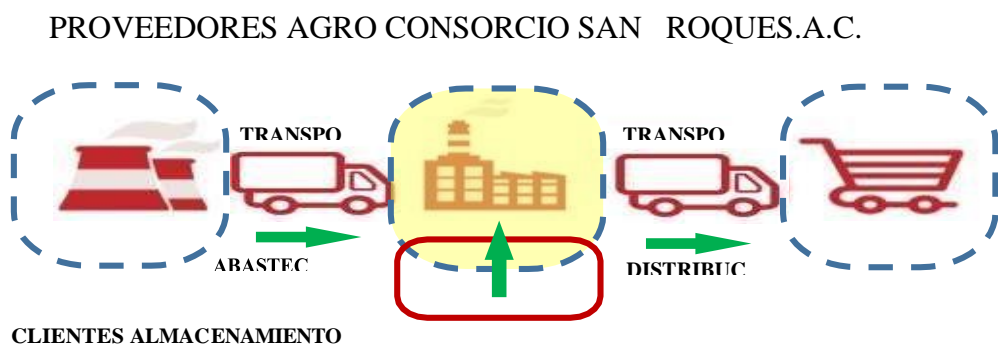
Figura 8
Pantalla principal del sistema.



Nota: Información de la empresa.

El sistema muestra todos sus procesos y ventanas en los menús desplegados, en esta ventana principal se muestran el acceso a los procesos principales y algunos reportes que son del quehacer diario de la Agro Consorcio San Roque S.A.C. En relación directa a lo observado en el desempeño diario de la empresa Agro consorcio San Roque S.A.C., se pudo notar que sí existe un control de los materiales y los productos, desde el abastecimiento hasta la distribución, respectivamente y se lleva a cabo como sigue:

Figura 9
Funciones logísticas en Agro Consorcio san roque S.A.C.



Nota: Elaboración propia.

A. Proceso de aprovisionamiento:

a. Control de proveedores:

Figura 10

Control de proveedores.



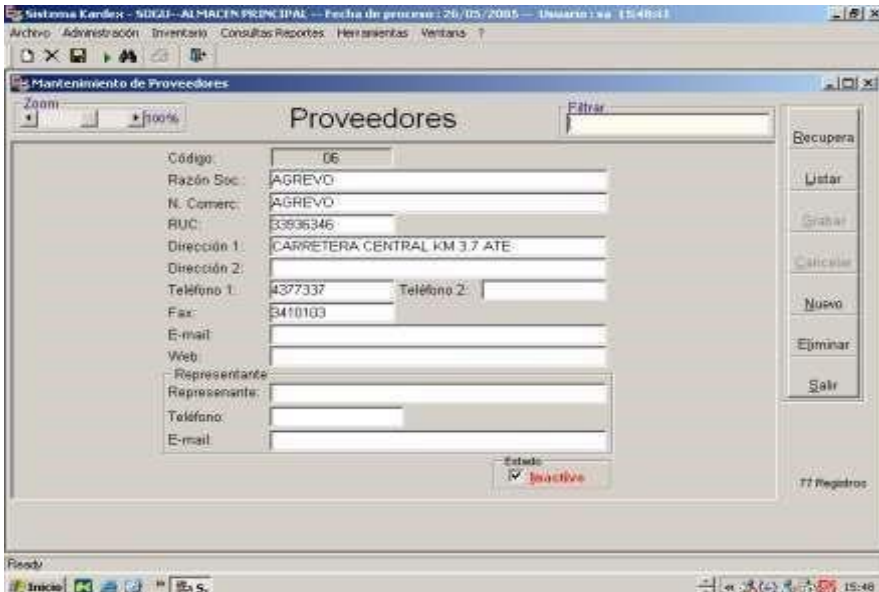
Cód.	Nombre - Razón Social Proveedor	RUC	Teléfono	Inactivo
22	AGREVO			<input checked="" type="checkbox"/>
41	AGRICOL			<input type="checkbox"/>
PRV00018	AGRICOLA ASCENCIOB		2366063	<input type="checkbox"/>
PRV00016	AGRICOLA DON AJRELJO		2363000	<input type="checkbox"/>
PRV00017	AGRICOLA GISELA	20488359453	2362511	<input type="checkbox"/>
7	AGRICOLA SILVESTRE			<input type="checkbox"/>
PRV00007	AGRIMARKET EIRL			<input type="checkbox"/>
PRV00008	AGRO 2000			<input type="checkbox"/>
PRV00008	AGRO AMBIENTE S.A.C.			<input type="checkbox"/>
PRV00062	AGRO INDUSTRIAL MISHI	20459000056		<input type="checkbox"/>
19	AGRO KINGLE CIA S.A.			<input type="checkbox"/>
PRV00054	AGRO MOLINERO			<input type="checkbox"/>
PRV00013	AGRO PATRICIA			<input type="checkbox"/>
PRV00011	AGRO COSECHA			<input type="checkbox"/>
PRV00023	AGRO DEPSA			<input type="checkbox"/>
PRV00058	AGRO FORTALEZA			<input type="checkbox"/>
PRV00024	AGRO IMEX S.A.C.			<input type="checkbox"/>

Nota: Información de la empresa.

El detalle del registro seleccionado muestra el código, Nombre de la tienda, Dirección, teléfono y finalmente las observaciones.

Figura 11

Codificación de proveedores.



Código: 06

Razón Soc.: AGREVO

N. Comerc.: AGREVO

RUC: 63936346

Dirección 1: CARRETERA CENTRAL KM 3.7 ATE

Dirección 2:

Teléfono 1: 4377337 Teléfono 2:

Fax: 3410103

E-mail:

Web:

Representante:

Representante:

Teléfono:

E-mail:

Estado: Inactivo

Nota: Información de la empresa.

b. Ingreso en Kardex por Compra:

Esta opción sirve para ver el ingreso a kardex y egreso en Caja por el monto de los productos comprados.

Figura 12

Control de compras.

Cod Artículo	Artículo	Cant Movimiento	Pre Compra \$/	Sub Total	Stock Kardex
724	UREA AGRIC. 45%N 50 KG	1	100.00	100.00	13
291	FOSFOL 18-38-0* 1 LT	10	12.00	120.00	0
				220.00	

Nota: Información de la empresa.

B. Proceso de almacenamiento:

Mediante la función de consultas se puede visualizar la información registrada en los procesos de kardex, así como poder imprimir y desde impresión poder exportar la información a los distintos formatos de información.

a. Stock de Artículos:

Esta consulta reporte sirve para ver el stock general de mercadería en la tienda en curso, si se desea se puede seleccionar entre uno o todos los artículos.

Figura 13*Control de stock de artículos.*

Cod. Art.	Artículo	Fecha Ult. Mov.	Existencia	X Ent.	Stock Contable
ART05134	ACETHION 75 PS * 100 GR		0	0	0
10	ACID. FOSF. GRADO T. X BID. X 35KG		0	0	0
4393	ACID. FOSF. GRADO T. X BID. X 50KG	04/17/2008 12:35	9	0	9
ART02106	ACID. FOSFORICO x 40 KG	08/20/2007 18:31	0	0	0
11	ACIDIF X 1 LT.		0	0	0
ART02581	ACIDO BORICO * 25 Kg		0	0	0
12	ACIOIB PASTILLA		0	0	0
4013	ACROBAT X KG	08/15/2008 09:00	30	0	30
14	ACTARA 100 GR	05/27/2008 18:16	0	0	0
15	ACTELIC 2% * 50 GR.	01/04/2008 12:54	0	0	0
16	ACTELIC 2% X 200 GR.		0	0	0
ART07044	ACTION FP * 200 LT		0	0	0
ART05001	ACTION FP * LT.		0	0	0
18	ACTIVOL PASTILLA	08/04/2008 09:10	7	0	7
ART03013	ADERAL x 20 LT		0	0	0
ART02578	ADERAL x 250 ML		0	0	0
ART02577	ADERAL x LT	08/25/2008 16:34	0	0	0
ART08062	ADHIERE x 250 CC		0	0	0
8009	ADHIERE x LT	06/23/2006 13:02	0	0	0
4106	ADMIRE 200 SL X 1 LIT	04/14/2007 12:23	0	0	0

Nota: Información de la empresa.

Si se desea se puede mandar a imprimir, esta impresión puede ser comoreporte simplemente para imprimir los datos de stock o sino para inventario.



b. Stock de Artículos por línea familia sub familia:

Al igual que la anterior consulta es similar con la diferencia que en esta parte podrá ser mediante clasificación de artículos.

Figura 14

Control de stock de artículos por línea.

Cant. Art.	Artículo	Fecha Ult. Mov.	Existencia	X Ent.	Stock Control
1	20-20-20 x 50 KL	04/02/2008 16:31	0	0	0
ART07027	BIOFERTILIZANTE ORGANICO NUCLEADO KG		0	0	0
103	CLOF. DE POT. GR. USA*50 KG	08/14/2008 12:12	124	0	124
104	CLOF. DE POT. STD USA*50 KG	03/01/2008 19:33	0	0	0
4227	ENTECC 26 x 50 KG	05/20/2008 16:33	15	0	15
ART05213	FERTIGIZER PLUS GR x 50 KG	12/08/2007 11:28	0	0	0
284	FERTIGIZER PLUS x 25 KG		0	0	0
ART02154	FERTIGIZER PLUS x 50 KG	06/13/2008 17:06	0	0	0
285	FOSF. DIAM 18-46-00 USA *	08/11/2008 18:51	156	19	137
290	FOSF. MONOMONICO x 25 KLD. ORADO.TEC	11/23/2005 23:59	1	0	1
ART02104	FOSF. MONOPOTASICO x 25 KG		0	0	0
ART03025	KELMIX RIEGO MX 101 * 20 LT.		0	0	0
ART03018	KELMIX RIEGO MX 102 * 20 LT.		0	0	0
ART03026	KELMIX RIEGO MX 103 * 20 LT.		0	0	0
ART03019	KELMIX RIEGO MX 104 * 20 LT.		0	0	0

Nota: Información de la empresa.

c. Stock de Artículos por proveedor:

La presente consulta es para hacer la consulta mediante lista de proveedores, también sirve para generar órdenes de compra.

Figura 15

Control de stock de artículos por proveedor.

Artículo	Stock físico	X Ent.	Stock Control	Ult. Mov. Rend.	Ult. Venta	Stock Almac.	Pedido
ABAMEX x 1.5% x 1/4 LT.	5	0	5	6/08/2008 09:4	16/08/2008	0	0
ABAMEX x 100 ML	0	0	0			0	0
ABAMEX x L	19	0	19	5/08/2008 11:4	15/08/2008	0	0
ACARISTOP x 250 ML	0	0	0			0	0
ACARISTOP x LT	0	0	0			0	0
AMETREX * 0LN	0	0	0			0	0
ATRANEX 50SC * LT.	0	0	0	04/08/2008 13:09	04/08/2008	0	0
ATRANEX 80 x 1 KL	0	0	0	02/03/2006 11:3	11/02/2006	0	0
AWAUNT 150 SC x 300 cc	3	0	3	3/04/2008 09:2	13/04/2008	0	0
BATUMEX x 900 GR	0	0	0			0	0
BENOMEX x 1/2 KG	0	0	0	01/08/2008 12:06	01/08/2008	0	0
BENOMEX x 200 GR	6	0	6	03/08/2008 12:5	03/08/2008	0	0
BROK 35 x 1/2 LT	0	0	0			0	0
BROK 35 x LT	0	0	0			0	0
BRONCO x 500 ML	0	0	0			0	0
BRONCO x LT	0	0	0			0	0
CARBODAN 48 F R * 1/2 LT	1	0	1	20/7/2008 11:5	22/07/2008	0	0
CARBODAN 48 F R * 1 LT	3	0	3	02/08/2008 19:2	02/08/2008	-9	0
CARBODAN 48 F R * 1/4 LT	0	0	0	01/07/2008 08:3	20/07/2008	0	0
CARBODAN 48 F R * 20 Hz	0	0	0			0	0

Nota: Información de la empresa.

d. Movimientos de kardex por día

Mediante esta consulta se puede hacer una consulta y reporte del día, servirá para hacer un control diario de productos.

Figura 16

Control de stock, resumen por día.

Artículo	Saldo Anterior	INGRESO					EGRESO					Saldo	Por Entr.	
		Compra	Trasp.	Produc.	Anulo Devol.	Ingreso Otros	Venta Contado	Trasp.	Produc.	Crédito	Por Egreso			Ingreso Otros
CAMPAL 250 CE 11 LT.	7	0	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13	0
FASTAC X LT.	3	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	0
FOSFOL 10-35-0* 1 LT.	0	0	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	0
LANMARK 90 P.S. X 100 GR.	7	0	20	0	0	0	0	0	0	0	0	0	27	0
POMERCHZER 9-32-5* 1 LT.	6	0	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12	0
GUMFOL KK300 X L.	13	0	12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	25	0
GUMFOL FH MASTER X L.	7	0	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13	0

Nota: Información de la empresa.

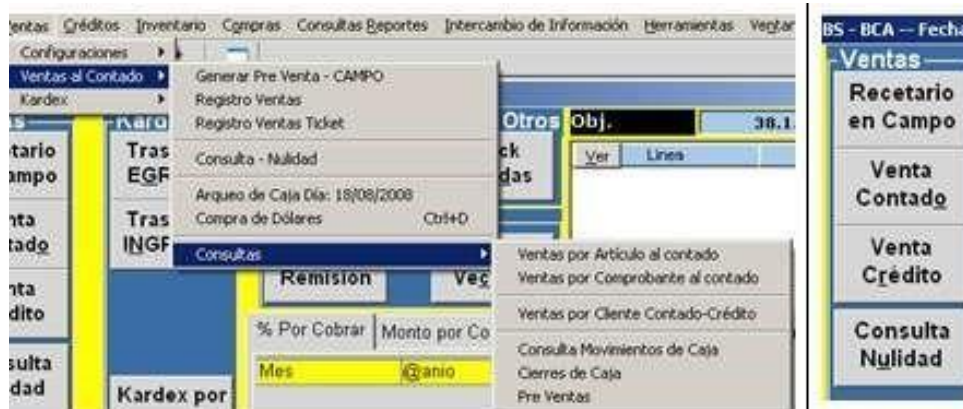
C. Proceso de distribución:

a. Pantallas de ventas contado:

En esta opción se puede registrar los comprobantes de venta al contado: este proceso de registro adicionalmente genera movimientos de Ingreso de dinero en caja por el monto de la venta y egreso en kardex por tipo de movimiento venta:

Figura 17

Control de ventas al contado



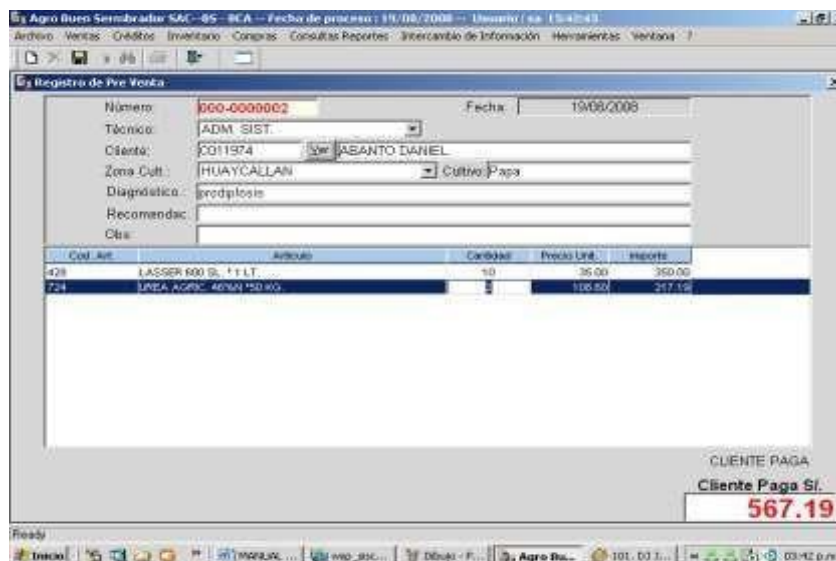
Nota: Información de la empresa.

b. Registro de pre-venta (Recetas en campo)

En esta ventana se registran las pre ventas “recetas de campo”, las cuales posteriormente se podrán jalar desde el módulo de ventas al contado y ventas al crédito. De esta manera enlazar las recetas en campo con las ventas:

Figura 18

Control de pre ventas.



Nota: Información de la empresa.

c. Consulta de Ventas, Anulación de comprobante y Devolución de Mercadería:

Si se hizo un mal Ingreso o se quiere anular una venta, se accede a esta ventana mediante:

Figura 19

Control anulaciones de ventas.



Nota: Información de la empresa.

Figura 20

Control anulaciones de ventas.

The screenshot shows a software window titled 'Consulta Anulación de Comprobante' with a table of sales records and a dialog box for 'ANULAR COMPROBANTE'.

Consulta Anulación de Comprobante Table:

Tercero	Caja	Rec. Contar	Documento	Nro. Doc.	Fac. Emisión	Cód. Em.	Tipo Em.
FINCO-CHALA	Caja 01 (CHALA, MOYATA)	3	0004573	100	01/12/2004	3	PRECIO

ANULAR COMPROBANTE Dialog Box:

Fecha de Anulación: 01/12/2004
 Indique el motivo de Anulación:
 POR ERROR DE EMISION

Nota: Información de la empresa.

d. Devolución de Mercadería:

Las ventas realizadas de otro día se pueden devolver de tal forma que Ingrese la mercadería y egrese el dinero de Caja por los artículos del comprobante que devuelve.

Figura 21

Control de devolución de mercaderías.

The screenshot shows a software window titled 'Ingreso a KARDEX' with a table of goods returns and a date field.

KARDEX DEVOLUCION DE MERCADERIA - EGR. CAJA Table:

Cod Art.	Artículo	Cant. Venta	Cant. Venta	Sub Total	Cli. Devuelve	S/. dev.	Cli. Devolvió
051DE0200	FITORAZ 76 PM*1/2 KG	1	40.00	40.00		.00	
0111DA2001	BRESTAN 80 PM*100 GR	1	36.00	36.00	1	36.00	
141AC0103	FURADAN 4 F * 1/4 LT.	1	24.00	24.00	1	24.00	
TOTAL:				100.00	CAJA	60.00	

Fecha - Hora: 01/12/2004 14:29

Nota: Información de la empresa.

2.3. DEFINICIÓN DE CONCEPTOS:

- A. Administración:** Daft, R. (2011) “Es una función diferente, responsable de dirigir y coordinar otras partes de la organización. La alta gerencia o del nivel alto proporciona dirección, planeación, estrategia, metas y políticas a toda la organización o principales divisiones. La gerencia de nivel medio es la responsable de la implementación y coordinación en el nivel departamental” (p.27).
- B. Almacenaje:** La función de almacenamiento permite superar discordancias entre cantidades necesarias y oportunidad, asegurando que los productos estén disponibles cuando los clientes estén dispuestos a comprarlos.
- C. Control:** Amaru, A. (2007) “Es el proceso de producir información para tomar decisiones sobre la realización de objetivos. Al ejercer la función de control, el administrador trabaja como el piloto de un vehículo, monitoreando en forma constante la organización para que se mantenga en la ruta, se desvíe de los accidentes y llegue a su destino. (...) Controlar, en esencia es un proceso de tomar decisiones que tienen como finalidad mantener un sistema en la dirección de un objetivo, con base en información continua sobre las actividades del propio sistema y sobre el objetivo”.
- D. Control preventivo:** El tipo más deseable de control, el control preventivo, evita los problemas que se esperan porque ocurre antes de la actividad real. Está dirigido al futuro. (...). Por lo tanto, la clave del control preventivo está en tomar medidas administrativas antes de que se presente un problema. Los controles preventivos permiten a los gerentes evitar problemas en lugar de tener que remediarlos más adelante. Por desgracia, estos controles requieren información oportuna y exacta, muchas veces difícil de encontrar. Por ello, los gerentes con frecuencia deben usar alguna de los otros dos tipos de control.

- E. Control concurrente:** El control concurrente, como expresa su nombre, sucede al mismo tiempo que transcurre la actividad. Cuando el control es instituido al mismo tiempo que se lleva a cabo el trabajo, los gerentes pueden corregir los problemas antes de que resulten muy costosos. La forma más conocida de control concurrente es la supervisión directa. Cuando un gerente supervisa directamente a un empleado puede vigilar las acciones de este y al mismo tiempo corregir los problemas conforme se vayan presentando. Aun cuando, evidentemente, existe cierto espacio entre la actividad y la respuesta correctiva del gerente, la demora es mínima. El equipo técnico (como computadoras y maquinas computarizadas) se puede diseñar de modo que incluya controles concurrentes.
- F. Control final:** El tipo de control que goza de más popularidad depende de la retroalimentación y se presenta cuando ha terminado la actividad. El informe de control que Becky Simmons uso para evaluar las ventas de cerveza es un ejemplo de control final.
- G. Distribución comercial:** (Escudero, 2014) “Consiste en adecuar el almacén y el medio de transporte. Las actividades logísticas respecto al almacenaje se centran en estudiar la ubicación óptima del local, distribuir los espacios, colocar los productos en el lugar apropiado, gestionar el stock, etc. La logística aplicada en el transporte establece los criterios para seleccionar los medios y optimizar las rutas” (p. 04).
- H. Estructura logística:** La logística se inicia con la falla alfa. se lleva a cabo la pesquisa y la evaluación de proveedor de materia prima, se coordina los términos de la compra, y se finaliza con el input del producto en los almacenes de materia prima luego viene el proceso de producción, el cual concluye con el producto listo, aquí se inicia el cambio. la fase omega.

- I. Flujo de materiales:** (Gómez J., 2013) “Se refiere a la transporte de las mercaderías del proveedor; al almacenaje de los productos adquiridos y al transporte de los productos desde la empresa al cliente”.

- J. Flujo de información:** Se refieren principalmente a los medios, herramientas y formas en que se transmiten entre los diversos actores de la cadena de suministros, los datos y las informaciones necesarias para administrar la misma los medios de información.

- K. Gestión de almacenes:** Gestión de almacenes como un proceso dentro de la función logística de distribución, que se encarga de recibir, almacenar y hasta el punto de distribución final o punto de consumo cualquier tipo de productos, así como de tratamiento de información correspondiente.

- L. Inventario:** Es el conocimiento sobre el producto, lo cual permite diferenciar a una gestión exitosa de una con problemas y con stocks excedentes. Con ese conocimiento se logra identificar las diferencias o las similitudes del producto con otros. En la gestión de inventario, el producto interviene en el siguiente proceso.

- M. Manipuleo de materiales:** Dicha tarea tiene como objetivo minimizar los costos que no agreguen valor a la cadena de suministro.

- N. Procesamiento de pedidos:** El procesamiento de pedidos en el sistema incluye tareas como revisión en el estado de los inventarios, créditos de clientes, facturación, cuentas por cobrar, etc.

- O. Transporte:** Dicha tarea se basa en el traslado de materiales y mercancías desde el punto de origen hacia un punto objetivo, este puede ser centros de distribución o de consumo.

2.4. HIPÓTESIS Y VARIABLES:

2.4.1. Hipótesis de la investigación:

2.4.1.1. Hipótesis General:

El Control influye significativamente en las funciones logísticas de la empresa comercial Agro Consorcio San Roque S.A.C., en el periodo 2018.

2.4.1.2. Hipótesis Específicas:

- a. El control influye significativamente en el proceso de aprovisionamiento, de la empresa comercial Agro Consorcio San Roque S.A.C., en el periodo 2018.
- b. El control influye significativamente en el proceso de almacenamiento, de la empresa comercial Agro Consorcio San Roque S.A.C., en el periodo 2018.
- c. El control influye significativamente en el proceso de dealmacenamiento, de la empresa comercial Agro Consorcio San Roque S.A.C., en el periodo 2018.

2.4.2. Variables de la investigación:

A. Variable independiente:

Control.

B. Variable dependiente:

Funciones logísticas.

2.5. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES:

Cuadro 2: Operacionalización de la variable independiente.

VARIABLE (X)	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO	ESCALA DE MEDICIÓN
Control	<p>Según Robbins, S. & Coulter, M. (2018) El proceso de control es un proceso de tres pasos en el que se mide el desempeño real, se compara éste contra un estándar y se toman acciones administrativas para corregir cualquier desviación o para hacerse cargo de los estándares inadecuados. El proceso de control da por hecho que ya existen estándares de desempeño, y así es. Son los objetivos específicos creados durante el proceso de planeación. (p. 697)</p>	<p>Esta variable se operacionalizó en 3 dimensiones: Control preventivo, control concurrente y control final; estas nos permitirán determinar cómo influye el control en las funciones logísticas de la empresa comercial Agro Consorcio San Roque S.A.C., en el periodo 2018, para medirla se elaborará un cuestionario compuesto de 9 ítems.</p>	Control Preventivo	<ul style="list-style-type: none"> • Cantidad y calidad. • Fecha de vencimiento y seguridad. • Envase y embalaje. 	Cuestionario Guía de entrevista	Ordinal
			Control Concurrente	<ul style="list-style-type: none"> • Cantidad y calidad. • Fecha de vencimiento y seguridad. • Envase y embalaje. 		
			Control final	<ul style="list-style-type: none"> • Cantidad y calidad. • Fecha de vencimiento y seguridad. • Envase y embalaje. 		

Nota: Elaboración de la investigadora.

Cuadro 3: Operacionalización de la variable dependiente.

VARIABLE (Y)	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO	ESCALA DE MEDICIÓN
Funciones logísticas	<p>Escudero, M. (2014) menciona que: “Las empresas comerciales centran sus actividades en las funciones de aprovisionamiento y distribución; los productos mercaderías son bienes adquiridos con el fin de revenderlos a terceros sin transformación previa” (p.05).</p> <p>Pero también no hace mención que existen funciones logísticas que están relacionadas con el flujo de materiales (almacenaje y transporte) y varían dependiendo de factores que intervienen en el flujo, tales como: la estructura, el tamaño de la propia empresa, los objetivos establecidos para cada área de la empresa, entre otras.</p>	<p>Esta variable se operacionalizó en 3 dimensiones: proceso de aprovisionamiento, proceso de almacenamiento y proceso de distribución; estas nos permitirán determinar cómo influye el control en las funciones logísticas de la empresa comercial Agro Consorcio San Roque S.A.C., en el periodo 2018, para medirla se elaborará un cuestionario compuesto de 9 ítems.</p>	Proceso de aprovisionamiento	<ul style="list-style-type: none"> Estándares del mercado. Cantidad de pedido. Comunicación con los proveedores. 	Cuestionario Guía de entrevista	Ordinal
			Proceso de almacenamiento	<ul style="list-style-type: none"> Entradas, salidas, altas y bajas de los productos. Control de documentos de almacén. Información oportuna. 		
			Proceso de distribución	<ul style="list-style-type: none"> Rotación de compra de los clientes. Tiempo de atención y entrega. Gestión de los clientes. 		

Nota: Elaboración de la investigadora.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

III. METODOLOGÍA:

3.1. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN:

3.1.1. Método General:

El desarrollo de la presente investigación tiene como patrón metodológico el método científico; al respecto resaltamos a Palomino, J., Peña, J., Zevallos, G. & Orizano, L. (2015) la definen “Metodología de la Investigación comprende elaborar, definir y sistematizar una serie de métodos, técnicas y procedimientos que se deben seguir durante el desarrollo de un proceso de investigación para la producción de conocimiento de rigor científico” (p. 103).

3.1.2. Métodos Específicos:

A. Método Analítico:

Según Bernal, C. (2010) “El método analítico es aquel método de investigación que consiste en descomponer un objeto de estudio, separando cada una de las partes del todo para estudiarlas en forma individual” (p. 60). En la presente investigación este método nos permitió analizar el comportamiento de las variables en la actividad cotidiana de la empresa Agro Consorcio San Roque S.A.C. B.

B. Método Descriptivo:

“Consiste en describir un hecho o fenómeno en cuanto a sus características, cualidades o relaciones exactas entre sus elementos” (Valderrama, S., 2015, p.81). En el desarrollo de la presente investigación este método nos ayudó a describir lo que sucede en la

empresa, por otro lado, nos permitió describir el marco teórico y la metodología a seguir en el proceso de la investigación.

C. Método Estadístico:

“Este método trabaja a partir de datos numéricos, y obtiene resultados mediante determinadas reglas y operaciones” (Valderrama, S., 2015, p.98). Este método nos permitió cuantificar los resultados de nuestra investigación, representarlas en diagramas de frecuencia y gráficos que nos permitieron interpretarlas, para explicar los objetivos que se planteó al inicio.

3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN:

Por el propósito del presente trabajo de investigación se considera que se encuentra dentro del tipo de investigación básica, porque con su desarrollo sólo se buscó determinar cómo influye el control en las funciones logísticas de la empresa comercial Agro Consorcio San Roque S.A.C., en el periodo 2018.

En este tipo de investigación resaltamos a Castro. E. (2016) quien hace mención que:

“Es la investigación que está dedicada a la búsqueda de nuevos conocimientos. Recoge información de la realidad objetiva para enriquecer el conocimiento científico, mediante el descubrimiento de los principios y leyes” (p.79).

3.3. NIVEL DE INVESTIGACIÓN:

Por el contexto del presente trabajo de investigación, se considera como un trabajo de nivel correlacional. Al respecto Villegas, L., Marroquín, R., Narro, V. & Quintanilla, R. (2014) quienes nos definen que la investigación del nivel correlacional: “Establece la relación de causalidad en forma coherente y lógica

entre las variables más relevante y determina las variables colaterales” (p.97).

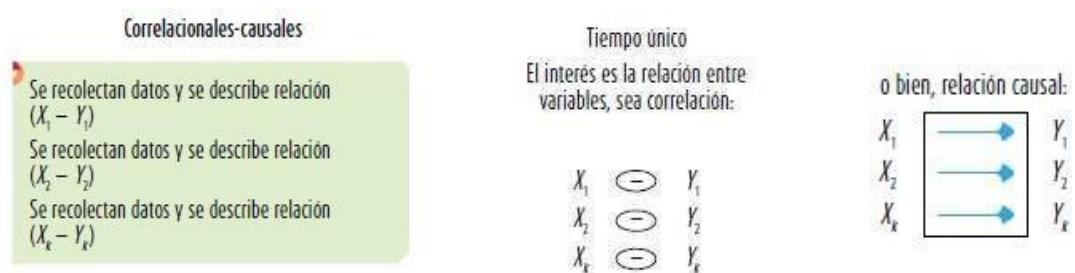
3.4. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN:

Por la naturaleza del estudio consideramos que nuestra investigación es del diseño experimental, específicamente transeccional, porque tomaremos los datos de acuerdo al cronograma de ejecución como un solo periodo. Al respecto Hernández, R. & Mendoza, C. (2018) nos dicen que: “La investigación no experimental, son estudios que se realizan sin manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos” (p. 175). Del mismo modo también nos dice que: “Los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único” (p.176).

Y en relación al nivel de la investigación se considera dentro del diseño Transversal correlacional-causal, porque “Describe la relación entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado, ya sea en términos correlacionales, o en función de la relación causa – efecto” (Hernández, R. & Mendoza, C., 2018, p. 179).

Figura 22

Diseño Transeccional correlacional-causal.



Nota: Hernández, R. & Mendoza, C. (2018), *Metodología de la investigación*. (p. 178).

3.5. POBLACIÓN Y MUESTRA:

3.5.1. Población:

Para, Castro, E. (2016) “La población puede ser definida como la totalidad de los elementos que conforman la realidad que se va investigar, cualquier conjunto de elementos que tenga uno o más propiedades comunes; conjunto de individuos persona o instituciones que son motivo de investigación” (p. 83). En el desarrollo del presente trabajo de investigación la población está compuesto por el número total de colaboradores de la empresa Agro Consorcio San Roque S.A.C., el cual representa un total de 32 colaboradores.

3.5.2. Muestra censal:

De acuerdo a, Ramírez, T. (2010) citado por Arias, F. (2012) “establece que una muestra censal, es aquella donde todas las unidades de la población es considerada como muestra”. En el desarrollo del presente trabajo de investigación se consideró que no es necesario sacar la muestra porque el número que representa la población de colaboradores es manejable, por lo tanto, la muestra será igual que la población.

3.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS:

3.6.1. Técnicas de recolección de datos:

A. Encuesta:

En el desarrollo del presente trabajo de investigación, esta técnica permitió recolectar la información primaria del en relación a las variables de estudio. Dentro de la elección de esta técnica resaltamos a Carrasco, S. (2018) quien menciona que: “Es una técnica para la investigación social por excelencia, debido a su utilidad, versatilidad,

sencillez y objetividad de los datos que con él se obtiene” (p. 314). En otras palabras, es una técnica de investigación social para la indagación, exploración y recolección de datos, mediante preguntas formuladas directa o indirectamente a los sujetos que constituyen la unidad de análisis.

3.6.2. Instrumentos de Recolección de datos:

El instrumento que se utilizó en el desarrollo de la investigación fue el cuestionario.

3.6.3. Evaluación de la validez y la confiabilidad del instrumento:

De acuerdo a Hernández, R. & Mendoza, C. (2018) “La confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objetos produce resultados iguales” (p. 229), y “La validez, en términos generales, se refieren al grado en que un instrumento mide realmente la variable que pretende medir” (p. 229).

Como resultado del aporte de Hernández y compañía, la confiabilidad y la validación de nuestro instrumento utilizado en el desarrollo de nuestro trabajo de tesis, en lo relacionado al contenido y la correlación de las interrogantes, está respaldado por expertos (opinión y validación mediante una tabla de validación), y lo relacionado a la consistencia interna está validado por el alfa de Cronbach (respaldado con el método de análisis de las varianzas y el método de correlación de variables).

A. Validación por expertos:

Cuadro 4: Resultado de la validación de los expertos.

Nº	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	VALIDACIÓN
1	Verástegui Velasquez Graciela	magister	Excelente
2	Rodríguez Rojas Neil Alvin	magister	Excelente
3	Martínez Inga Aníbal	magister	Excelente

Nota: Elaboración propia.

B. Análisis de la confiabilidad por el Alfa de Cronbach:

La confiabilidad es el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes. Para conocer la confiabilidad de nuestro instrumento de investigación utilizamos el método de análisis e las varianzas:

Cuadro 5: Método de análisis de las varianzas.

Estadísticos descriptivos		
	N	Varianza
ITEM1	32	0,609
ITEM2	32	1,096
ITEM3	32	1,032
ITEM4	32	0,612
ITEM5	32	0,964
ITEM6	32	0,773
ITEM7	32	0,448
ITEM8	32	0,410
ITEM9	32	0,500
ITEM10	32	0,499
ITEM11	32	0,996
ITEM12	32	0,483
ITEM13	32	0,636
ITEM14	32	0,996
ITEM15	32	0,694
ITEM16	32	1,081
ITEM17	32	1,564
ITEM18	32	1,047
		14,439
SUMA	32	37,991
N válido (por lista)	32	

Nota: resultados del SPSS 24.

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

Donde:

- α = Alfa de Cronbach.
- k = Numero de preguntas.
- Vi = Varianza de cada ítem.
- Vt = Varianza del total.

$$\text{Hallando } \alpha: \alpha = \frac{32}{32-1} \left[1 - \frac{14.439}{32} \right] \quad 32-1 \quad 37.991$$

$$\alpha = \frac{32}{31} [1 - 0.380064]$$

$$\alpha = 1.032258 [0.619936]$$

$$\alpha = 0.639$$

$$\alpha = 0.64$$

Según el resultado alcanzado con el Alfa de Cronbach ($\alpha = 0.64$), se asume que los ítems (medidos en escala tipo Likert) del instrumento de recolección de datos utilizados en la presente investigación, tienen una consistencia interna buena.

3.7. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS:

Para el desarrollo de este proceso primero se solicitó permiso a la gerencia de la empresa Agro Consorcio San Roque S.A.C., ya con este permiso desarrollamos las siguientes actividades: Recolección de datos a través del uso del cuestionario previamente elaborado para recolectar la información primaria; desarrollo de la entrevista a profundidad a los responsables de la gestión de la empresa Agro Consorcio San Roque S.A.C.;

Organización de los datos recolectados para su posterior análisis e interpretación.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

IV. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS:

4.1. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS:

En el trabajo de investigación se procesaron los datos obtenidos de las diferentes Notas, por medio de las diversas técnicas que existen, tales como:

- El ordenamiento y la clasificación.
- El registro manual.
- El análisis documental.
- La tabulación de cuadros de frecuencia.
- La comprensión de gráficos.

Para el procesamiento y análisis de los datos a nivel descriptivos se utilizó la estadística descriptiva, donde se desarrollaron tablas y gráficos, los cuales serán procesados con el programa de Excel (tabla de frecuencias, gráficos estadísticos) y para la contratación de hipótesis se utilizó medidas de la estadística inferencial (nivel de significancia) y su procesamiento se realizó en el programa estadístico SPSS 24 (Statistical Package for Social Sciences), del modelo de correlación.

4.2. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS:

4.2.1. Descriptivos de la Variable Independiente:

A. Dimensión control preventivo:

Tabla 1

Control preventivo de la cantidad y calidad de los productos.

Escala de medición	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
CASI NUNCA	5	15,6	15,6	15,6
A VECES	15	46,9	46,9	62,5
CASI SIEMPRE	12	37,5	37,5	100,0
Total	32	100,0	100,0	

Nota: Resultado del SPSS 24.

Gráfico 1

Control preventivo de la cantidad y calidad de los productos.



Nota: Resultado del SPSS 24.

En función a los datos obtenidos en la tabla y el gráfico 1, se observó que dentro de la empresa Agro Consorcio San Roque S.A.C, el 15,63% respondieron que casi nunca se realizan un control de prevención en la cantidad y calidad de los productos, un 46,88% mencionaron que a veces y un 37,50% respondieron que casi siempre se realiza dicho control. En conclusión, solo a veces se realiza un control de la cantidad y calidad de

los productos.

Tabla 2

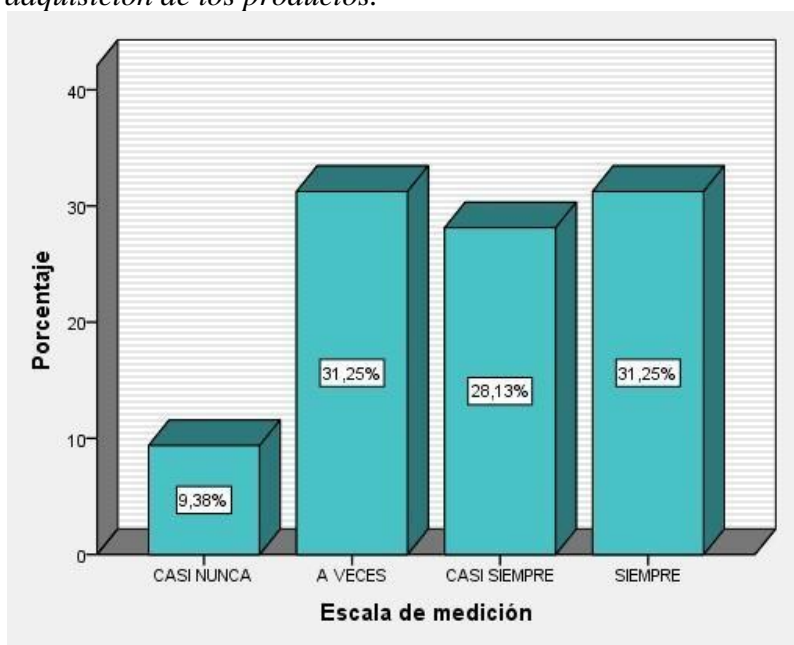
Control de la fecha de vencimiento, como parte de la seguridad en la adquisición de los productos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Escala de medición				
Válido				
CASI NUNCA	3	9,4	9,4	9,4
A VECES	10	31,3	31,3	40,6
CASI SIEMPRE	9	28,1	28,1	68,8
SIEMPRE	10	31,3	31,3	100,0
Total	32	100,0	100,0	

Nota: Resultado del SPSS 24.

Gráfico 2

Control de la fecha de vencimiento, como parte de la seguridad en la adquisición de los productos.



Nota: Resultado del SPSS 24.

En función a los datos obtenidos en la tabla y el gráfico 2, se observó que dentro de la empresa Agro Consorcio Roque S.A.C, el 9,38% respondieron que casi nunca se realiza el control de la fecha de vencimiento, un 31,25% respondieron que a veces, un 28,13% dijeron que casi siempre y un 31,25% mencionaron que siempre. En conclusión, se

puede decir que el control de la fecha de vencimiento de los productos que adquiere Agro Consorcio San Roque S.A.C. de sus proveedores, tiende a ser constante.

Tabla 3

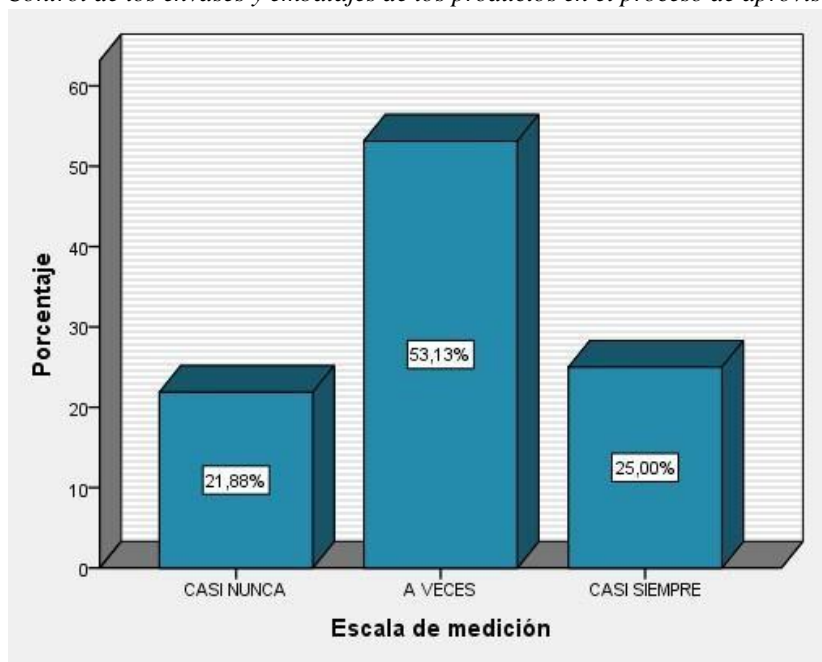
Control de los envases y embalajes de los productos en el proceso de aprovisionamiento.

	Escala de medición	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	7	21,9	21,9	21,9
	A VECES	17	53,1	53,1	75,0
	CASI SIEMPRE	8	25,0	25,0	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Nota: Resultado del SPSS 24.

Gráfico 3

Control de los envases y embalajes de los productos en el proceso de aprovisionamiento.



Nota: Resultado del SPSS 24.

En función a los datos obtenidos en la tabla y el gráfico 3, se observó que el 21,88% de los colaboradores mencionaron que casi nunca se realizan un control de prevención de los envases y embalajes de los productos para evitar alguna anomalía, un 53,13% dijeron que solo se da a veces dicho control y un 25,00% mencionan casi siempre. En conclusión,

el control en los envases y embalajes que se realiza es discontinuo, y probablemente trae consigo anomalías a la empresa.

B. Dimensión control concurrente:

Tabla 4

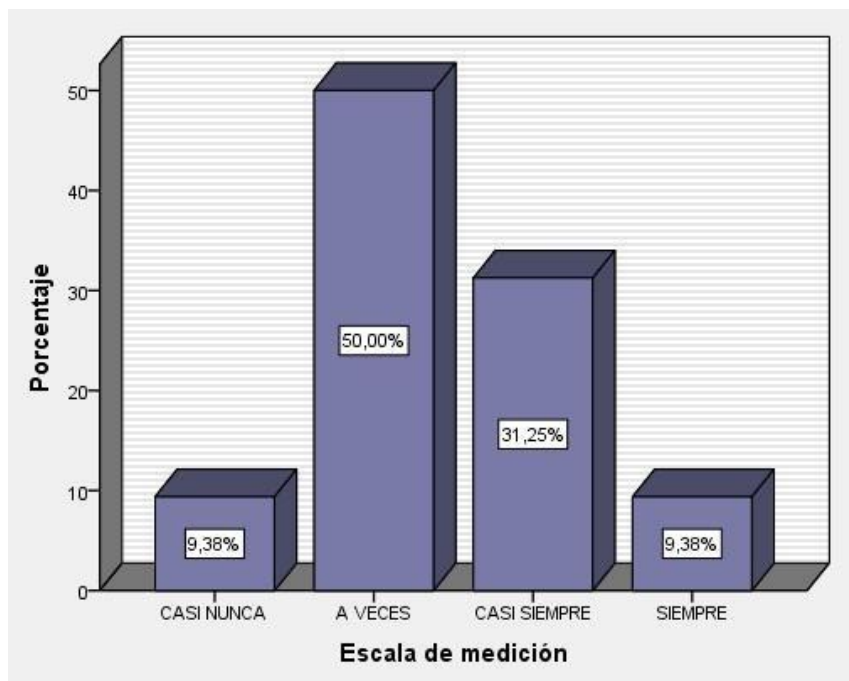
Control de la cantidad y calidad de los productos en el proceso de almacenamiento.

Escala de medición	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
CASI NUNCA	3	9,4	9,4	9,4
Válido A VECES	16	50,0	50,0	59,4
CASI SIEMPRE	10	31,3	31,3	90,6
SIEMPRE	3	9,4	9,4	100,0
Total	32	100,0	100,0	

Nota: Resultado del SPSS 24.

Gráfico 4

Control de la cantidad y calidad de los productos en el proceso de almacenamiento.



Nota: Resultado del SPSS 24.

En función a la tabla y el gráfico 4, del 100% de la población encuestada se observó que el 9,38% respondieron que casi nunca existe el control de

la cantidad y calidad de los productos en stock que eviten algunas mermas, un 50.00% dijeron que solo es a veces, un 31, 25% respondieron que casi siempre, por otro lado, encontramos un 9,38% que respondieron siempre. En conclusión, se determinó que la mayoría de la población respondieron que este tipo de control se da entre a veces a siempre, lo que nos quiere decir que es eventualmente.

Tabla 5

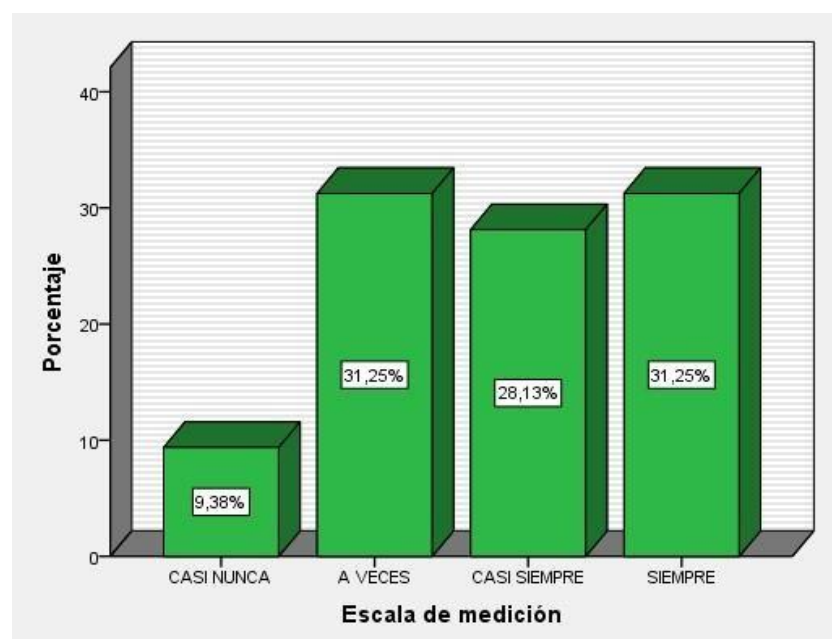
Control de la fecha de vencimiento en el proceso de almacenamiento.

	Escala de medición	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
				válido	acumulado
Válido	A VECES	10	31,3	31,3	40,6
	CASI SIEMPRE	9	28,1	28,1	68,8
	SIEMPRE	10	31,3	31,3	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Nota: Resultado del SPSS 24.

Gráfico 5

Control de la fecha de vencimiento en el proceso de almacenamiento



Nota: Resultado del SPSS 24.

En función a los datos obtenidos en la tabla y el gráfico 5, se observó

que, un 9,38% de la población respondieron casi nunca se realiza una verificación en la fecha de vencimiento de los productos, un 31,25% respondieron que a veces se realiza la verificación, por otro lado, un 28,13% respondieron que casi siempre y un 31,25% respondieron que siempre lo están pendientes de ello. En conclusión, la verificación de los productos en cuanto a su fecha de vencimiento es persistente.

Tabla 6

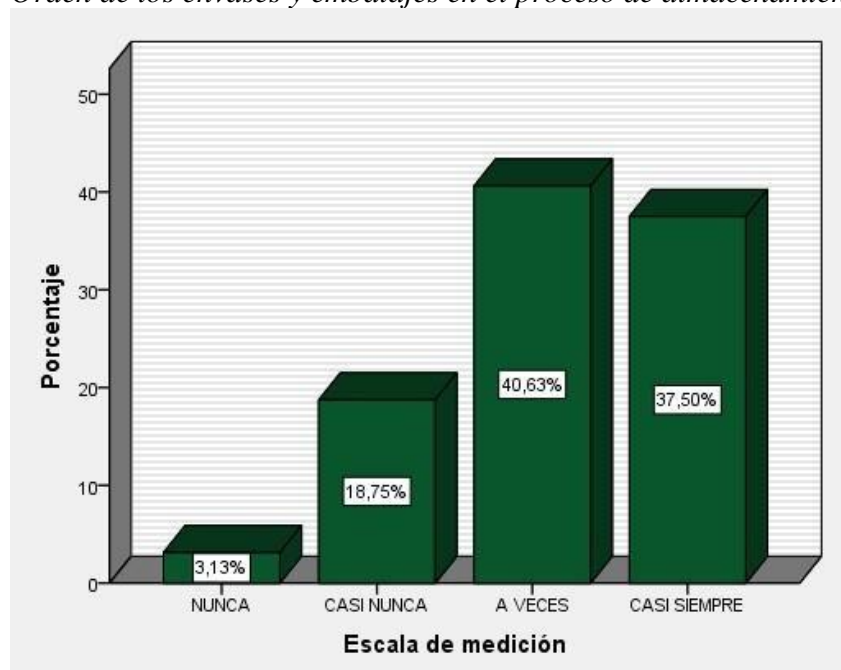
Orden de los envases y embalajes en el proceso de almacenamiento.

Escala de medición	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	1	3,1	3,1	3,1
CASI NUNCA	6	18,8	18,8	21,9
A VECES	13	40,6	40,6	62,5
CASI SIEMPRE	12	37,5	37,5	100,0
Total	32	100,0	100,0	

Nota: Resultado del SPSS 24.

Gráfico 6

Orden de los envases y embalajes en el proceso de almacenamiento.



Nota: Resultado del SPSS 24.

De acuerdo a la tabla y el gráfico 6, se puede notar que existe un 3,13% que

respondieron que nunca los envases y embalajes son ordenados y guardados de acuerdo a los estándares de logística, un 18,75% respondieron casi nunca, un 40,63% respondieron que a veces y un 37,50% respondieron que casi siempre se cumple responsablemente con las indicaciones. En conclusión, esporádicamente de ordenan y guardan de acuerdo a los estándares de logística.

C. Dimensión control posterior o final:

Tabla 7

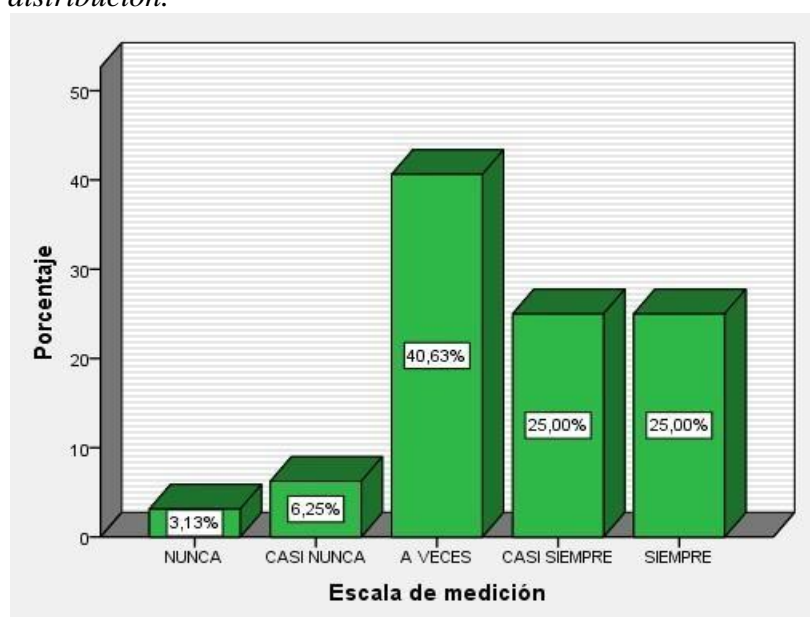
Control de la cantidad y la calidad de los productos en el proceso de distribución.

	Escala de medición	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	3,1	3,1	3,1
	CASI NUNCA	2	6,3	6,3	9,4
	A VECES	13	40,6	40,6	50,0
	CASI SIEMPRE	8	25,0	25,0	75,0
	SIEMPRE	8	25,0	25,0	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Nota: Resultado del SPSS 24.

Gráfico 7

Control de la cantidad y la calidad de los productos en el proceso de distribución.



Nota: Resultado del SPSS 24.

En la tabla y el gráfico 7, se observó que un 3,13% respondieron que nunca, se realiza una verificación cantidad y la calidad de los productos antes de ser entregados al cliente, un 6,25% respondieron que casi nunca, mientras que un 40,63% respondieron que a veces, un 25,00% respondieron que casi siempre un 25,00% respondieron que siempre se da esta verificación. En conclusión, la verificación la cantidad y la calidad de los productos antes de ser entregados al cliente se vienen deliberadamente.

Tabla 8

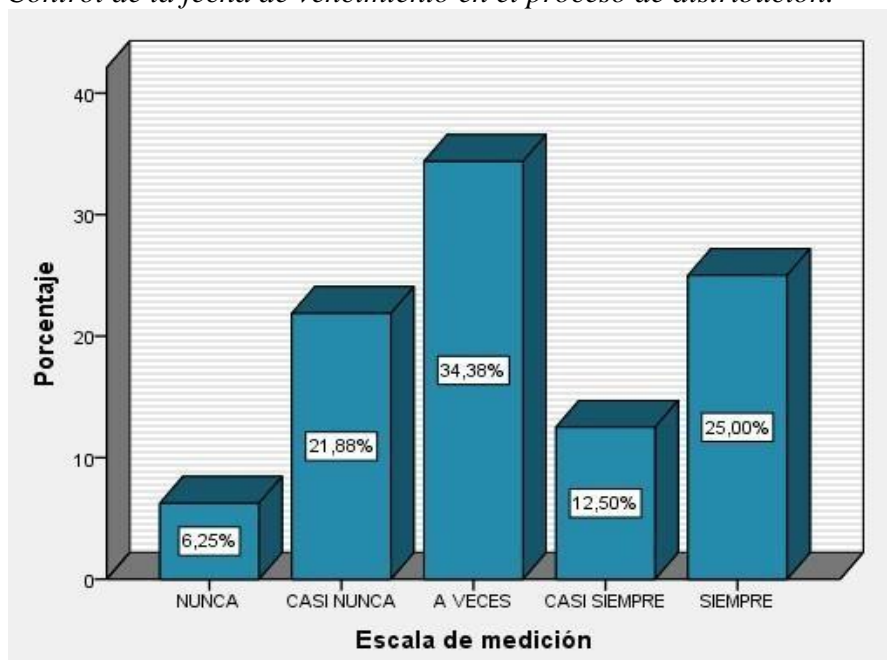
Control de la fecha de vencimiento en el proceso de distribución.

	Escala de medición	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	2	6,3	6,3	6,3
	CASI NUNCA	7	21,9	21,9	28,1
	A VECES	11	34,4	34,4	62,5
	CASI SIEMPRE	4	12,5	12,5	75,0
	SIEMPRE	8	25,0	25,0	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Nota: Resultado del SPSS 24.

Gráfico 8

Control de la fecha de vencimiento en el proceso de distribución.



Nota: Resultado del SPSS 24.

En la tabla y el gráfico 8, se observó que el 6,25% respondieron que nunca se toma en cuenta la fecha de vencimiento para informar y brindar asesoría a los clientes, un 21,88% respondieron que casi nunca, un 34,38% respondieron que a veces, un 12,50% respondieron que casi siempre, por otro lado, un 25,00% respondieron que siempre cumple con su labor. En conclusión, se determinó que el encargado de distribución discontinuamente, toma en cuenta la fecha de vencimiento y brinda una información y asesoría adecuada al cliente.

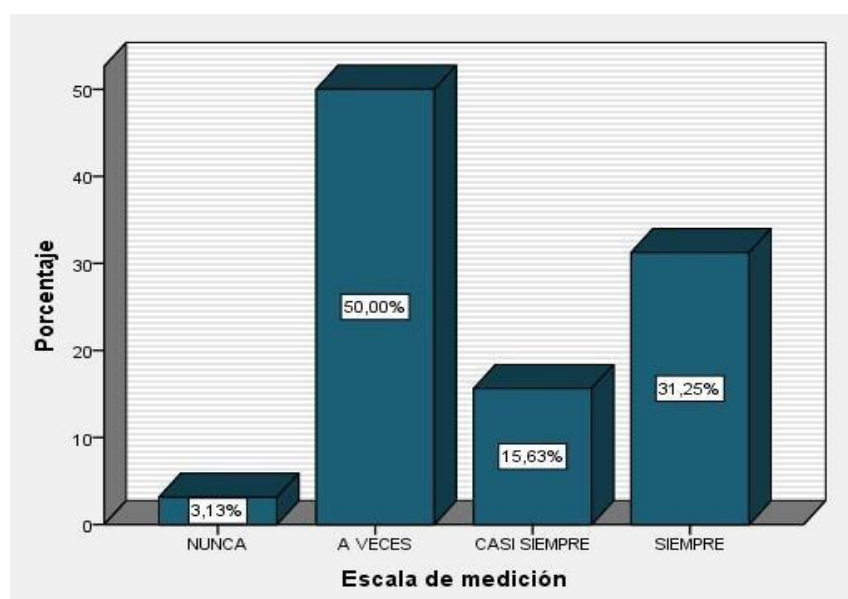
Tabla 9
Control de los envases y embalajes en el proceso de distribución.

	Escala de medición	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	3,1	3,1	3,1
	A VECES	16	50,0	50,0	53,1
	CASI SIEMPRE	5	15,6	15,6	68,8
	SIEMPRE	10	31,3	31,3	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Nota: Resultado del SPSS 24.

Gráfico 9

Control de los envases y embalajes en el proceso de distribución.



Nota: Resultado del SPSS 24.

En función a los datos obtenidos en la tabla y el gráfico 9, se observó que un 3,13% respondieron que nunca se revisa la calidad de los embaces y embalajes antes de la entrega del producto al cliente, un 50,00% respondieron que a veces se cumple con ello, un 15,63% respondieron que casi siempre y un 31,25% respondieron que siempre. En conclusión, la calidad de los envases y embalajes tiene un control minucioso en el desarrollo de la distribución para evitar los reclamos y devoluciones, de manera esporádica.

4.2.1. Resultados descriptivos de la variable dependiente:

A. Dimensión proceso de aprovisionamiento:

Tabla 10

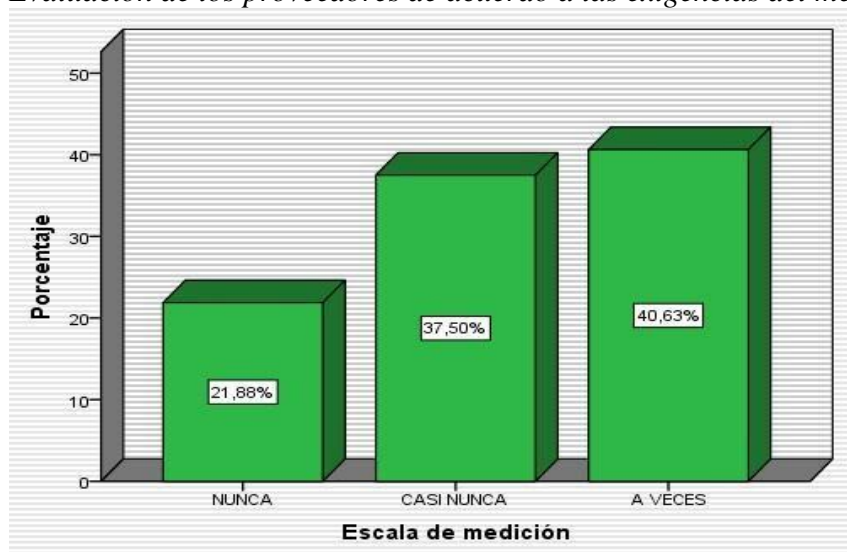
Evaluación de los proveedores de acuerdo a las exigencias del mercado.

	Escala de medición	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	7	21,9	21,9	21,9
	CASI NUNCA	12	37,5	37,5	59,4
	A VECES	13	40,6	40,6	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Nota: Resultado del SPSS 24.

Gráfico 10:

Evaluación de los proveedores de acuerdo a las exigencias del mercado.



Nota: Resultado del SPSS 24.

Como se puede notar en la tabla y el gráfico 10, un 21,88% respondieron con la alternativa nunca a la interrogante, un 37,50% respondieron que casi nunca se evalúa a los proveedores, y un 40,63% nos indicaron que a veces, se cumple con la evaluación respectiva. Llegando a la conclusión, que la cartera de proveedores no es evaluada de acuerdo a las exigencias de calidad que estipula la empresa y las exigencias del mercado.

Tabla 11

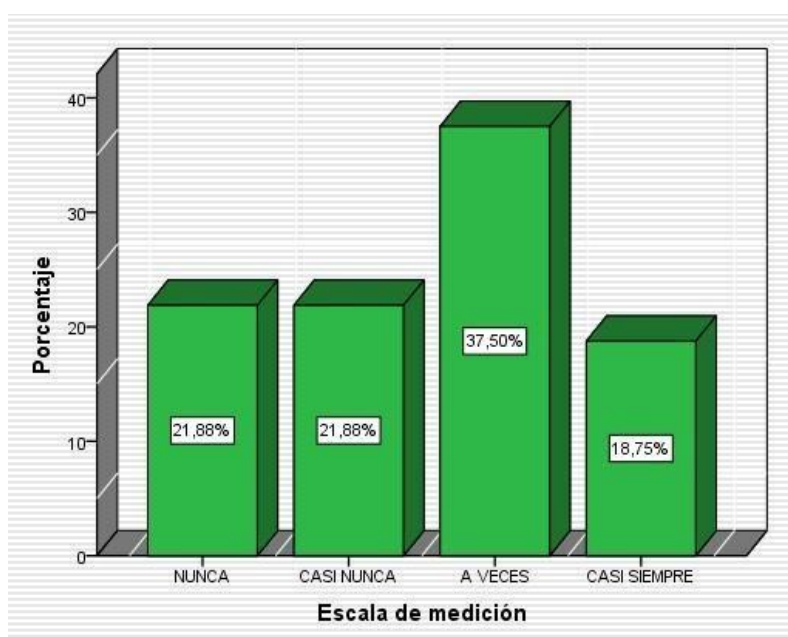
Control oportuno de la cantidad de los productos a comprar, de acuerdo al orden de pedido.

	Escala de medición	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	7	21,9	21,9	21,9
	CASI NUNCA	7	21,9	21,9	43,8
	A VECES	12	37,5	37,5	81,3
	CASI SIEMPRE	6	18,8	18,8	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Nota: Resultado del SPSS 24.

Gráfico 11

Control oportuno de la cantidad de los productos a comprar, de acuerdo al orden de pedido.



Nota: Resultado del SPSS 24.

De acuerdo a la tabla y el gráfico 11, el 21,88% respondieron que nunca a la interrogante, un 21,88% respondieron que casi nunca, un 37,50% respondieron que a veces y un 18,75% respondieron que casi siempre se está cumpliendo con lo indicado. En conclusión, el responsable del proceso de aprovisionamiento, controla la cantidad de los productos a comprar, de acuerdo al orden de pedido, de manera esporádica por necesidad y exigencia.

Tabla 12

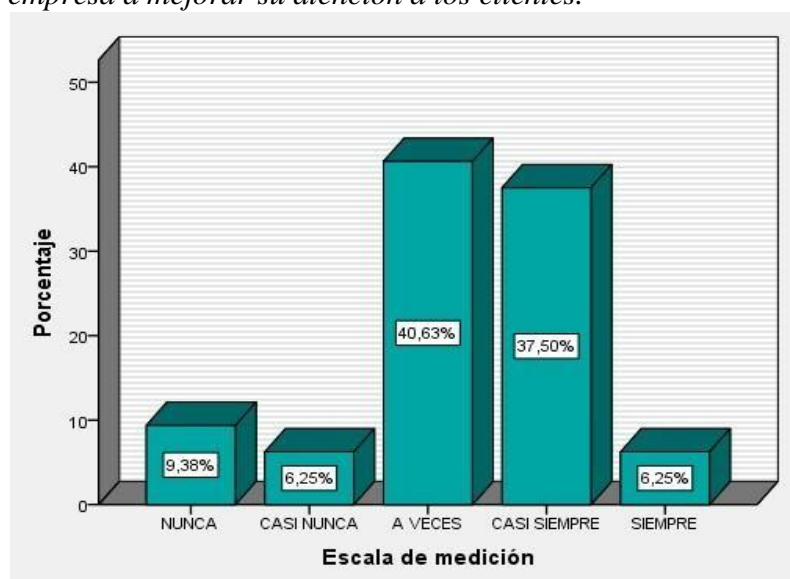
Comunicación con los proveedores para ayudar a la gestión logística de la empresa a mejorar su atención a los clientes.

Escala de medición	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	3	9,4	9,4	9,4
CASI NUNCA	2	6,3	6,3	15,6
A VECES	13	40,6	40,6	56,3
CASI SIEMPRE	12	37,5	37,5	93,8
SIEMPRE	2	6,3	6,3	100,0
Total	32	100,0	100,0	

Nota: Resultado del SPSS 24.

Gráfico 12

Comunicación con los proveedores para ayudar a la gestión logística de la empresa a mejorar su atención a los clientes.



Nota: Resultado del SPSS 24.

En la tabla y el gráfico 12, se observó que el 9,38% respondieron que nunca dialogan con los proveedores, un 6,25% respondieron que casi nunca, un 40,63% respondieron que a veces llegan a un diálogo, el 37,50% respondieron que casi siempre está dialogando con los proveedores, por otro lado, un 6,25% respondieron que siempre se están comunicando. En conclusión, se determinó que el diálogo no es muy fluido, y no ayudan a mejorar la atención que se le brinda al cliente.

B. Dimensión proceso de almacenamiento:

Tabla 13

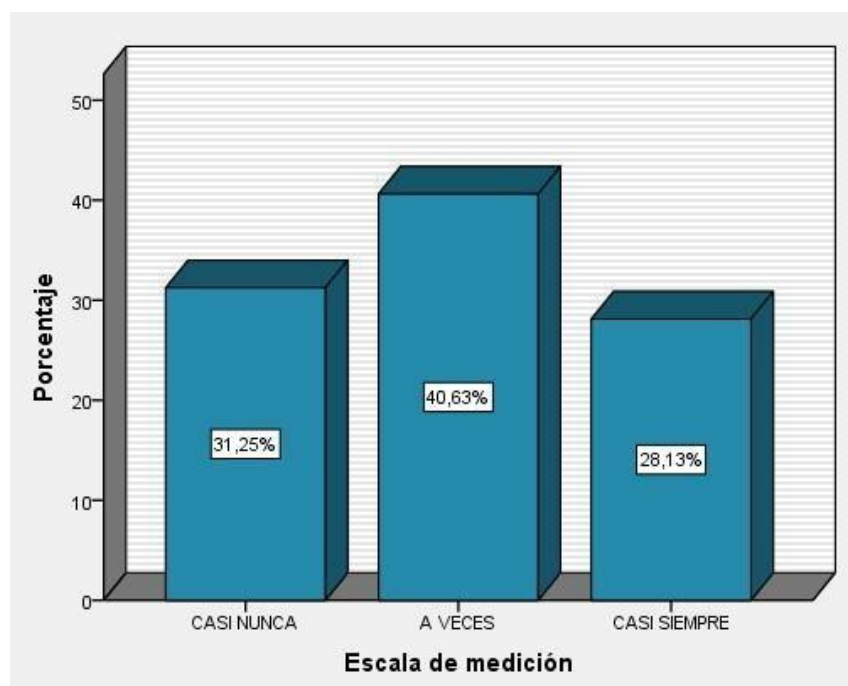
Información sobre las entradas, salidas, altas y bajas de los productos.

Escala de medición	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
CASI NUNCA	10	31,3	31,3	31,3
A VECES	13	40,6	40,6	71,9
CASI SIEMPRE	9	28,1	28,1	100,0
Total	32	100,0	100,0	

Nota: Resultado del SPSS 24.

Gráfico 13:

Información sobre las entradas, salidas, altas y bajas de los productos.



Nota: Resultado del SPSS 24.

De acuerdo al resultado que nos brinda la tabla y el gráfico 13, se pudo ver que un 31,25%, respondieron que casi nunca el sistema logístico, le brinda la información exacta sobre las entradas, salidas, altas y bajas de los productos, un 40,63% respondieron que a veces y un 28,13%, respondieron que casi siempre. En conclusión, la información exacta sobre las entradas, salidas, altas y bajas de los productos, que brinda el área de logística de una empresa se da discontinuamente.

Tabla 14

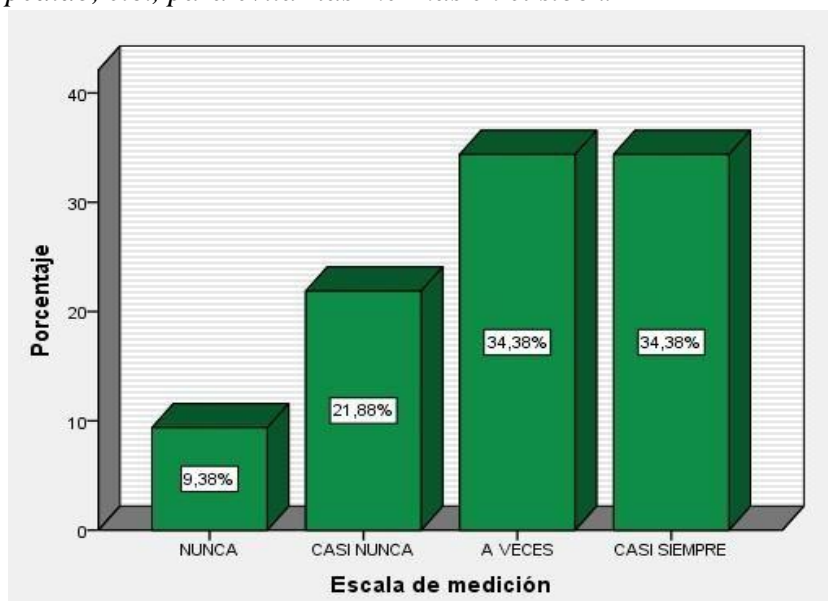
Control de los documentos como pecosa, guías de remisión, órdenes de pedido, etc., para evitar las mermas en el stock.

Escala de medición	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	3	9,4	9,4	9,4
CASI NUNCA	7	21,9	21,9	31,3
A VECES	11	34,4	34,4	65,6
CASI SIEMPRE	11	34,4	34,4	100,0
Total	32	100,0	100,0	

Nota: Resultado del SPSS 24.

Gráfico 14

Control de los documentos como pecosa, guías de remisión, órdenes de pedido, etc., para evitar las mermas en el stock.



Nota: Resultado del SPSS 24.

En concordancia a los índices que nos brinda la tabla y el gráfico 14, un 9,38% de los encuestados respondieron que nunca se cumple con la pregunta planteada, un 21,88% respondieron que casi nunca se cumple, un 34,38% respondieron que a veces y un 34,38% respondieron que casi siempre se está cumpliendo con lo indicado. En conclusión, el responsable está presentando los documentos con mucha dificultad y no existe un control adecuado de los documentos como pecos, guías de remisión, órdenes de pedido, etc., para evitar las mermas en el stock y otras anomalías.

Tabla 15

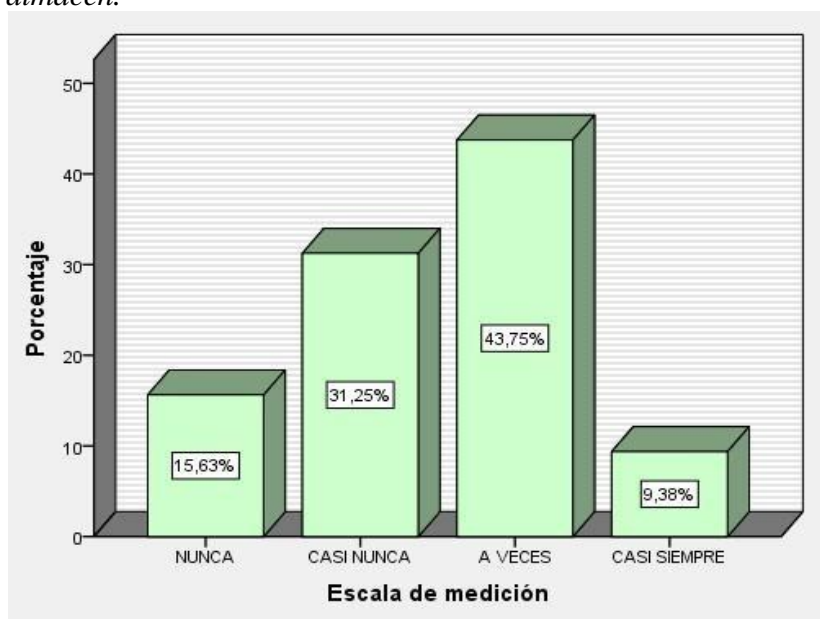
Información de manera oportuna sobre el estado actual del área de almacén.

	Escala de medición	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	5	15,6	15,6	15,6
	CASI NUNCA	10	31,3	31,3	46,9
	A VECES	14	43,8	43,8	90,6
	CASI SIEMPRE	3	9,4	9,4	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Nota: Resultado del SPSS 24.

Gráfico 15

Información de manera oportuna sobre el estado actual del área de almacén.



Nota: Resultado del SPSS 24.

En concordancia a los índices que nos brinda la tabla y el gráfico 15, un 15,63%, respondieron que nunca se informa de manera oportuna, un 31,25%, respondieron que casi nunca se llega a informar oportunamente, un 43,75% respondieron que solo a veces se da este tipo de informe y un 9,36% respondieron que casi siempre. En conclusión, el informe de manera oportuna sobre el estado actual del área de almacén se da esporádicamente.

C. Dimensión proceso de distribución:

Tabla 16

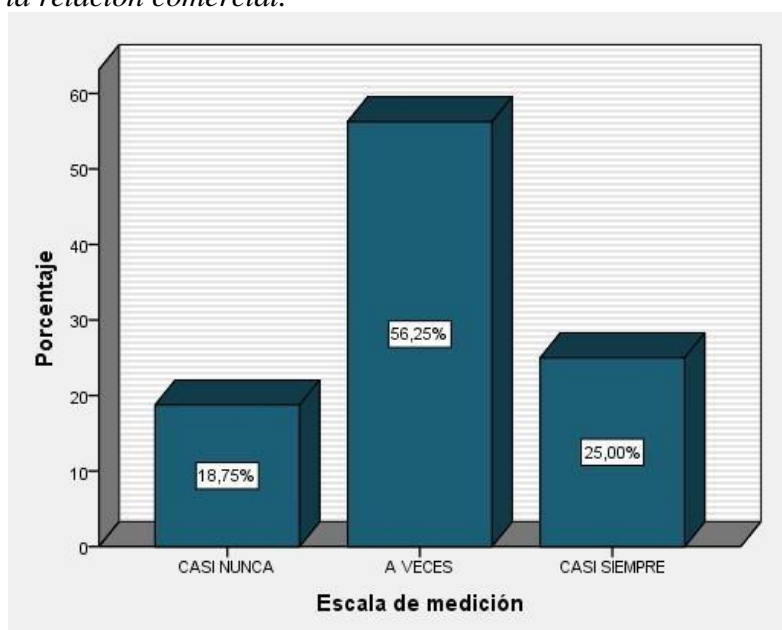
La rotación con que compra con los clientes permite clasificarlas y mejorar la relación comercial.

	Escala de medición	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	6	18,8	18,8	18,8
	A VECES	18	56,3	56,3	75,0
	CASI SIEMPRE	8	25,0	25,0	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Nota: Resultado del SPSS 24.

Gráfico 16:

La rotación con que compra con los clientes permite clasificarlas y mejorar la relación comercial.



Nota: Resultado del SPSS 24.

En función a los datos obtenidos en la tabla y el gráfico 16, se observó que un 18,75% respondieron casi nunca se está atento a la rotación con que se actúa con los clientes, un 56,25% respondieron que solo a veces se está atento y el 25,00% de los encuestados respondieron que casi siempre se está enfocado en los clientes. En conclusión, la atención que le brinda el responsable de este proceso a la rotación con que se actúa con los clientes es esporádicamente.

Tabla 17

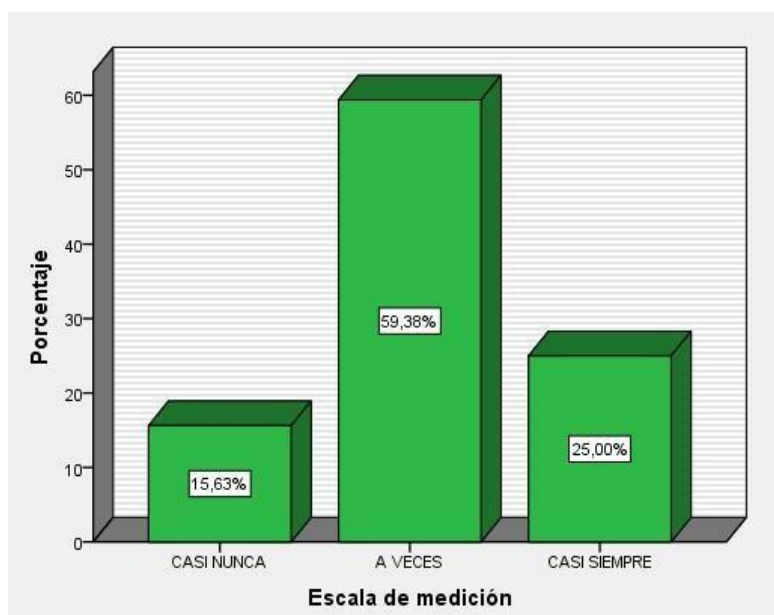
Manejo del tiempo de atención y entrega de los productos a los clientes, en directa relación con sus requerimientos para evitar los reclamos.

	Escala de medición	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	5	15,6	15,6	15,6
	A VECES	19	59,4	59,4	75,0
	CASI SIEMPRE	8	25,0	25,0	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Nota: Resultado del SPSS 24.

Gráfico 17:

Manejo del tiempo de atención y entrega de los productos a los clientes, en directa relación con sus requerimientos para evitar los reclamos.



Nota: Resultado del SPSS 24.

En función a la tabla y el gráfico 17, se observó que, un 15,63% de la población encuestada respondieron que casi nunca se tiene cuidado con el

tiempo de atención y entrega de los productos a los clientes, un 59,38% respondieron que a veces se tiene el cuidado y un 25.00% respondieron que casi siempre. En conclusión, se atiende de manera esporádica, se tiene cuidado con el tiempo de atención y entrega de los productos a los clientes, en directa relación con sus requerimientos para evitar los reclamos.

Tabla 18

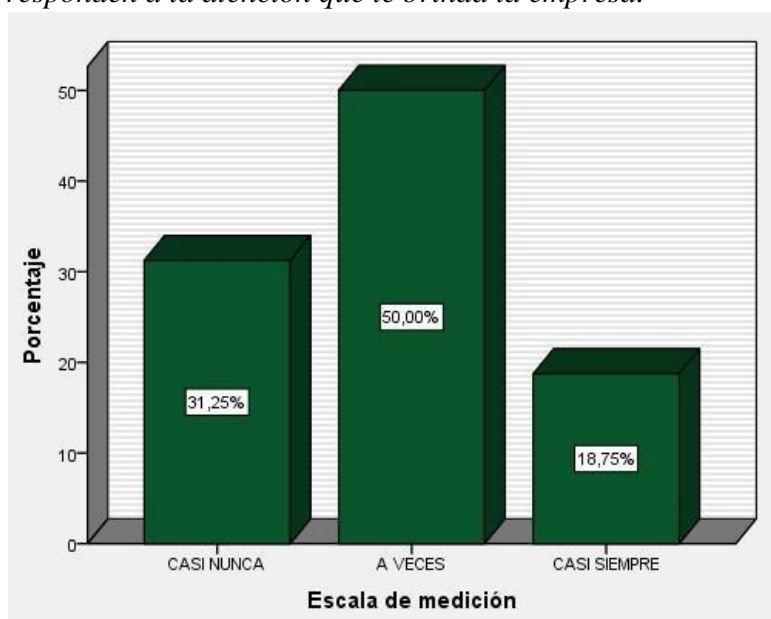
Seguimiento a los clientes para conocer el grado de satisfacción con que responden a la atención que le brinda la empresa.

Escala de medición	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido CASI NUNCA	10	31,3	31,3	31,3
A VECES	16	50,0	50,0	81,3
CASI SIEMPRE	6	18,8	18,8	100,0
Total	32	100,0	100,0	

Nota: Resultado del SPSS 24.

Gráfico 18

Seguimiento a los clientes para conocer el grado de satisfacción con que responden a la atención que le brinda la empresa.



Nota: Resultado del SPSS 24.

En función a la tabla y el gráfico 18, se observó que un 31,25% de la población encuestada respondieron casi nunca a la interrogante, mientras que el

50,00% de la población respondieron que solo a veces realiza el seguimiento adecuado del cliente y el 18,75% restante respondieron que casi siempre se realiza dicho seguimiento. En conclusión, el responsable de la distribución y atención al cliente hace un seguimiento a los clientes para conocer el grado de satisfacción de manera muy discontinua, hecho que no le dan resultados a la empresa.

4.3. PRUEBA DE HIPÓTESIS:

4.3.1. Prueba de la Hipótesis General:

A. Planteamiento de la hipótesis estadística:

a. Hipótesis Alternativa (H_1):

El Control influye significativamente en las funciones logísticas de la empresa comercial Agro Consorcio San Roque S.A.C., en el periodo 2018.

$H_1: P_s \neq 0$ (existe influencia)

b. Hipótesis Nula (H_0):

El Control no influye significativamente en las funciones logísticas de la empresa comercial Agro Consorcio San Roque S.A.C., en el periodo 2018.

$H_0: P_s = 0$ (no existe influencia)

B. Determinación del nivel de significancia y zona de rechazos:

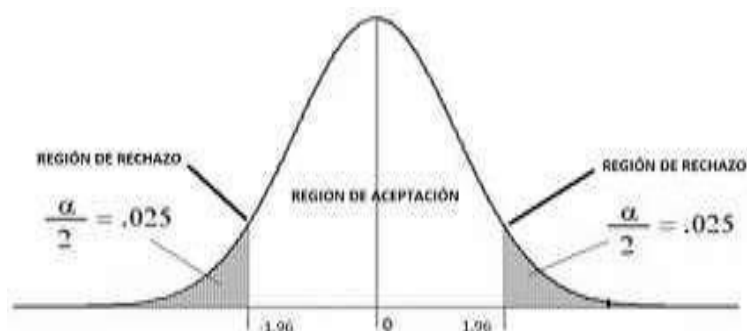
El nivel de significancia considerado es ($\alpha = 0.05$). Por lo tanto:

Regla para aceptar la Hipótesis Nula si: $t < 1.96$ ó $t >$

-1.96 Regla para rechazar la Hipótesis Nula si: $t >$

1.96 ó $t < -1.96$

Figura 23
Campana de Gauss



Nota: Elaboración propia, basada en Johnson y Kuby (2012)

C. Elección del Estadígrafo de Prueba:

Para hacer posible el cálculo del coeficiente, se utilizaron los puntajes obtenidos en cada uno de los reactivos de las escalas aplicadas en la investigación y se apeló a la prueba no paramétrica de Rho de Spearman.

Tabla 19
Correlación entre las variables control y la variable funciones logísticas.

		CONTROL	FUNCIONES LOGÍSTICAS
Rho de Spearman	CONTROL	1,000	,791
	FUNCIONES LOGÍSTICAS	,791	1,000
	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	.	,002
	N	32	32
	N	32	32

Nota: Resultados del SPSS.

Como se puede ver en la tabla cruzada el coeficiente de correlación es 0,791. Y de acuerdo a los valores de correlación de Hernández, et.ál. (2014), existe una correlación positiva considerable.

Tabla 20
Grado de relación según coeficiente de correlación.

Tipo de relación (r).	Rango	Relación	Significancia
r es 1 Relación Directa (positiva)	+0,10 a +0,24	correlación positiva muy débil	Significativa (valor P< 0,0) Altamente significativa (valor P< 0,01) No significativa (valor P> 0,05)
	+0,25 a +0,49	correlación positiva débil	
	+0,50 a +0,74	correlación positiva media	
	+0,75 a +0,89	correlación positiva fuerte	
	+0,90 a +0,99	correlación positiva muy fuerte	
	+1	correlación positiva perfecta	
r es -1 Relación Inversa(negativa)	-0,10 a -0,24	Correlación negativa muy débil	Significativa (valor P< 0,05) Altamente significativa (valor P< 0,01) No significativa (valor P> 0,05)
	-0,25 a -0,49	Correlación negativa débil	
	-0,50 a -0,74	Correlación negativa media	
	-0,75 a -0,89	Correlación negativa fuerte	
	-0,90 a -0,99	Correlación negativa muy fuerte	
	-1	Correlación negativa perfecta	
Si r es cero no hay relación.			

Nota: Hernández, R., et.al.,2014, p.305.

Con el propósito de confirmar este resultado, calculamos el valor

“t” como sigue:

$$N = 32$$

$$t = \frac{r \sqrt{N - 2}}{\sqrt{1 - r^2}}$$

$$r = 0,791$$

Reemplazando los valores:

$$tc = \frac{0,791 \sqrt{32 - 2}}{\sqrt{1 - (0,791)^2}} = 7.081$$

D. Decisión estadística:

Lo que nos quiere decir que existe suficiente evidencia estadística para aceptar la hipótesis general, respaldado por una “t crítica” mayor a la “t teórica” ($7.081 > 1.96$), y el coeficiente Rho de Spearman, nos muestra que al 95% de confianza, existe una correlación positiva considerable con un valor de 0.791, y un p valor de 0.002.

E. Toma de Decisiones:

Tomando en consideración los resultados descriptivos e inferenciales en relación al objetivo general se concluye que el control influye significativamente en las funciones logísticas de la empresa comercial Agro Consorcio San Roque S.A.C. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general alterna propuesta.

4.3.2. Prueba de Hipótesis Específica 1:**A. Planteamiento de la hipótesis estadística:****a. Hipótesis Alterna (H_1):**

El control influye significativamente en el proceso de aprovisionamiento, de la empresa comercial Agro Consorcio SanRoque S.A.C., en el periodo 2018.

$H_1: P_s \neq 0$ (existe influencia)

b. Hipótesis Nula (H_0):

El control no influye significativamente en el proceso de aprovisionamiento, de la empresa comercial Agro Consorcio San Roque S.A.C., en el periodo 2018.

$H_0: P_s = 0$ (no existe influencia)

B. Determinación del nivel de significancia y zona de rechazos:

El nivel de significancia considerado es ($\alpha = 0.05$).

Regla para aceptar la Hipótesis Nula si: $t < 1.96$ ó $t > -1.96$ Regla para rechazar la Hipótesis Nula si: $t > 1.96$ ó $t < -1.96$

C. Elección del Estadígrafo de Prueba:

Para hacer posible el cálculo del coeficiente, se utilizaron los puntajes obtenidos en cada uno de los reactivos de las escalas aplicadas en la investigación y se apeló a la prueba no paramétrica de Rho de Spearman.

Tabla 21

Correlación entre la variable control y la dimensión de abastecimiento.

		CONTROL	ABASTECIMIENTO
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,524
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	32	32
	Coeficiente de correlación	,524	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	32	32

Nota: Resultados del SPSS.

Como se puede ver en la tabla cruzada el coeficiente de correlación es 0,524. Y de acuerdo a los valores de correlación de Hernández, R., *et. al.* (2014), existe una correlación positiva media.

Con el propósito de confirmar este resultado, calculamos el valor “t” como sigue:

$$N = 32$$

$$t = \frac{r \sqrt{N - 2}}{\sqrt{1 - r^2}}$$

Reemplazando los valores:

$$tc = \frac{0,524 \sqrt{32 - 2}}{\sqrt{1 - (0,524)^2}} = 3.370$$

D. Decisión estadística:

Lo que nos quiere decir que existe suficiente evidencia estadística para aceptar la hipótesis específica 1, respaldado por una “t crítica” mayor a la “t teórica” ($3.370 > 1.96$), y el coeficiente Rho de Spearman, nos muestra que al 95% de confianza, existe una correlación positiva considerable con un valor de 0.524, y un p valor de 0.000.

E. Toma de Decisiones:

Tomando en consideración los resultados descriptivos e inferenciales en relación al objetivo general se concluye que el control influye significativamente en el proceso de aprovisionamiento de la empresa comercial Agro Consorcio San Roque S.A.C. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 1.

4.3.3. Prueba de Hipótesis Específica 2:**A. Planteamiento de la hipótesis estadística:****a. Hipótesis Alterna (H_1):**

El control influye significativamente en el proceso de almacenamiento, de la empresa comercial Agro Consorcio San Roque S.A.C., en el periodo 2018.

$H_1: P_s \neq 0$ (existe influencia)

b. Hipótesis Nula (H_0):

El control no influye significativamente en el proceso de almacenamiento, de la empresa comercial Agro Consorcio San Roque S.A.C., en el periodo 2018.

$H_0: P_s = 0$ (no existe influencia)

B. Determinación del nivel de significancia y zona de rechazos:

El nivel de significancia considerado es ($\alpha = 0.05$).

Regla para aceptar la Hipótesis Nula si: $t < 1.96$ ó $t > -$

1.96 Regla para rechazar la Hipótesis Nula si: $t > 1.96$

ó $t < -1.96$

C. Elección del Estadígrafo de Prueba:

Para hacer posible el cálculo del coeficiente, se utilizaron los puntajes obtenidos en cada uno de los reactivos de las escalas aplicadas en la investigación y se apeló a la prueba no paramétrica de Rho de Spearman.

Tabla 22

Correlación entre la variable control y la dimensión de almacenamiento.

		CONTROL	ALMACENA- MIENTO
Rho de Spearman	CONTROL	1,000	,409
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	.	,003
	N	32	32
	ALMACENA MIENTO	,409	1,000
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	,003	.
	N	32	32

Nota: Resultados del SPSS.

$$N = 32$$

$$t = \frac{r \sqrt{N - 2}}{\sqrt{1 - r^2}}$$

Como se puede ver en la tabla cruzada el coeficiente de correlación es 0,409. Y de acuerdo a los valores de correlación de Hernández, R., et.al. (2014), existe una correlación positiva débil.

Con el propósito de confirmar este resultado, calculamos el valor “ t ” como sigue:

$$t = \frac{0.409 \sqrt{32 - 2}}{\sqrt{1 - (0.409)^2}}$$

Reemplazando los valores:

$$tc = \frac{0,409 \sqrt{32 - 2}}{\sqrt{1 - (0,409)^2}} = 2.455$$

D. Decisión estadística:

Lo que nos quiere decir que existe suficiente evidencia estadística para aceptar la hipótesis específica 2, respaldado por una “ t crítica” mayor a la “ t teórica” ($2.455 > 1.96$), y el coeficiente Rho de Spearman, nos muestra que al 95% de confianza, existe una correlación positiva considerable con un valor de 0.409, y un p valor de 0.003.

E. Toma de Decisiones:

Tomando en consideración los resultados descriptivos e inferenciales en relación al objetivo general se concluye que el control influye significativamente en el proceso de almacenamiento de la empresa comercial Agro Consorcio San Roque S.A.C. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 2.

4.3.4. Prueba de Hipótesis Específica 3:

A. Planteamiento de la hipótesis estadística:

a. Hipótesis Alternativa (H_1):

El control influye significativamente en el proceso de almacenamiento, de la empresa comercial Agro Consorcio San Roque S.A.C., en el periodo 2018.

$H_1: P_s \neq 0$ (existe influencia)

b. Hipótesis Nula (H_0):

El control no influye significativamente en el proceso de almacenamiento, de la empresa comercial Agro Consorcio San Roque S.A.C., en el periodo 2018.

$H_0: P_s = 0$ (no existe influencia)

B. Determinación del nivel de significancia y zona de rechazos:

El nivel de significancia considerado es ($\alpha = 0.05$).

Regla para aceptar la Hipótesis Nula si: $t < 1.96$ ó $t > -1.96$

Regla para rechazar la Hipótesis Nula si: $t > 1.96$ ó $t < -1.96$

C. Elección del Estadígrafo de Prueba:

Para hacer posible el cálculo del coeficiente, se utilizaron los puntajes obtenidos en cada uno de los reactivos de las escalas aplicadas en la investigación y se apeló a la prueba no paramétrica de Rho de Spearman.

Tabla 23*Correlación entre la variable control y la dimensión dedistribución.*

		DISTRIBUCIÓN			
		CONTROL			
Rho de Spearman	CONTROL	Coefficiente de correlación	1,000	,578	
		Sig. (bilateral)	.	,001	
	DISTRIBU CIÓN	Coefficiente de correlación	,578	1,000	
		Sig. (bilateral)	,001	.	
			N	32	32

Nota: Resultados del SPSS.

N = 32

$$t = \frac{r \sqrt{N - 2}}{\sqrt{1 - r^2}}$$

Como se puede ver en la tabla cruzada el coeficiente de correlación es 0,409. Y de acuerdo a los valores de correlación de Hernández, R., *et. al.*(2014), existe una correlación positiva media.

Con el propósito de confirmar este resultado, calculamos el valor “t” como sigue:

$$t = \frac{0,578 \sqrt{32 - 2}}{\sqrt{1 - (0,578)^2}}$$

Reemplazando los valores:

$$tc = \frac{0,578 \sqrt{32 - 2}}{\sqrt{1 - (0,578)^2}} = 3,880$$

D. Decisión estadística:

Lo que nos quiere decir que existe suficiente evidencia estadística para aceptar la hipótesis específica 3, respaldado por una “t crítica” mayor a la “t teórica” (2.455 > 1.96), y el coeficiente Rho de Spearman, nos muestra que al 95% de confianza, existe una correlación positiva

considerable con un valor de 0.578, y un p valor de 0.001.

E. Toma de Decisiones:

Tomando en consideración los resultados descriptivos e inferenciales en relación al objetivo general se concluye que el control influye significativamente en el proceso de distribución de la empresa comercial Agro Consorcio San Roque S.A.C. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 3.

4.4. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS:

1. Primera discusión (objetivo general):

En correspondencia al objetivo general de la investigación el cual fue: Determinar cómo influye el control en las funciones logísticas de la empresa comercial Agro Consorcio San Roque S.A.C., en el periodo 2018; el resultado estadístico nos brinda tres motivos porque se acepta la hipótesis general planteada:

Primero, porque el p valor es menor que el nivel de significancia ($0.002 < 0.05$); Segundo, porque el coeficiente Rho de Spearman, al 95% de confianza, nos muestra una correlación positiva considerable con un valor de 0.791; y Tercero porque la “t crítica” es mayor que la “t teórica” ($7.081 > 1.96$). Este resultado comparado con los antecedentes, guarda concordancia con los trabajos elaborados por (Jiménes, 2017), (Navarro, 2017), (Gómez, 2017), (Pérez & Sánchez, 2016) y (Canchumanya & Quilca, 2015); quienes también concluyeron, determinando la influencia del control, en las funciones logísticas, en sus respectivos escenarios de estudio. Pero, por otro lado, el resultado alcanzado no guarda concordancia con los trabajos de (Yañez, 2016), (Escobar, 2015), (Roa, 2015), (Segovia, 2014) y (Almanza & Caller, 2017); porque la mayoría de ellos proponen un sistema de control en las funciones logísticas de cada

escenario en el cual desarrollaron su investigación. Respaldo todo lo mencionado, teóricamente se resalta el aporte de Robbins, S. & Coulter, M. (2018) quienes mencionan que el control “Es un proceso de tres pasos en el que se mide el desempeño real, se compara éste contra un estándar y se toman acciones administrativas para corregir cualquier desviación o para hacerse cargo de los estándares inadecuados” (p. 697). De la misma manera, Escudero, M. (2014) nos dice que las empresas comerciales centran su actividad en las funciones de aprovisionamiento y distribución; los productos o mercancías son bienes adquiridos con el fin de revenderlos a terceros sin transformación previa. Por lo tanto, las funciones de la logística que están relacionadas con el flujo de materiales (almacenaje y transporte) varían de una empresa a otra; dependen de factores tales como la estructura, la organización o tamaño de la propia empresa, los objetivos establecidos para cada área o sección de la compañía. Como se ha podido notar, estas son las razones por el cual se respalda el resultado alcanzado en relación al objetivo general de la presente investigación.

2. Segunda discusión (objetivo específico 1):

En relación al objetivo específico número 1 de la investigación el cual fue: Establecer cómo influye el control en el proceso de aprovisionamiento, de la empresa comercial Agro Consorcio San Roque S.A.C., en el periodo 2018; el resultado estadístico nos brinda tres motivos porque se acepta la hipótesis general planteada: Primero, porque el p valor es menor que el nivel de significancia ($0.000 < 0.05$); Segundo, porque el coeficiente Rho de Spearman, al 95% de confianza, nos muestra una correlación positiva media con un valor de 0.524; y Tercero porque la “t crítica” es mayor que la “t teórica” ($3.370 > 1.96$). Este resultado comparado con los antecedentes, guarda concordancia con los trabajos elaborados por (Almanza & Caller, 2017), (Pérez & Sánchez, 2016) y (Canchumanya & Quilca, 2015); quienes también

concluyeron, determinando la influencia del control en el proceso de aprovisionamiento, en sus respectivos escenarios de estudio. Pero, por otro lado, el resultado alcanzado no guarda concordancia con los trabajos de (Jiménes, 2017), (Navarro, 2017), (Gómez D., 2017), (Yañez, 2016), (Escobar, 2015), (Roa, 2015) y (Segovia, 2014) porque sus estudios están orientados a proponer un sistema de control para las funciones logísticas de cada escenario en el cual desarrollaron su investigación. Respaldo todo lo mencionado, teóricamente se resalta el aporte de Valerio, F. (2010) quien nos dice que el aprovisionamiento “es una actividad, donde se incluye la realización de pedidos, el transporte y el almacenaje de productos que la empresa va a vender a sus clientes”; de igual manera Gómez, J. (2013) nos dice que “El aprovisionamiento en las empresas comerciales, incluye las adquisiciones de los pedidos (productos y suministros), el control de los almacenes de dichos productos y la gestión del inventario de dichos recursos” (p. 12). Como se ha podido notar, estas son las razones por el cual se respalda el resultado alcanzado en relación al objetivo específico 1.

3. Tercera discusión (objetivo específico 2):

En relación al objetivo específico número 2 de la investigación el cual fue: Comprobar cómo influye el control en el proceso de almacenamiento, de la empresa comercial Agro Consorcio San Roque S.A.C., en el periodo 2018; el resultado estadístico nos brinda tres motivos porque se acepta la hipótesis general planteada: Primero, porque el p valor es menor que el nivel de significancia ($0.003 < 0.05$); Segundo, porque el coeficiente Rho de Spearman, al 95% de confianza, nos muestra una correlación positiva débil con un valor de 0.409; y Tercero porque la “t crítica” es mayor que la “t teórica” ($2.455 > 1.96$). Este resultado comparado con los antecedentes, guarda concordancia con los trabajos elaborados por (Almanza &

Caller, 2017), (Pérez & Sánchez, 2016), (Canchumanya & Quilca, 2015) y (Escobar, 2015), quienes también concluyeron, determinando la influencia del control, en las funciones logísticas, en sus respectivos escenarios de estudio. Pero, por otro lado, el resultado alcanzado no guarda concordancia con los trabajos de (Jiménes, 2017), (Navarro, 2017), (Gómez, 2017), (Yañez, 2016), (Roa, 2015) y (Segovia, 2014) porque la mayoría de ellos proponen un sistema de control en el proceso de almacenamiento de cada escenario en el cual desarrollaron su investigación. Respaldo todo lo mencionado, teóricamente se resalta el aporte de Escudero, M. (2014) quien dice que almacenar “Es ubicar la mercancía en la zona más idónea del almacén, con el fin de poder acceder a ella y localizarle fácilmente. Para ello se utilizan medios de transporte interno (cintas transportadoras, elevadores, carretillas...) y medios fijos como estanterías, depósitos, instalaciones, soportes” (p. 18). De la misma manera, Carreño, A. (2016) hace mención que “Esta actividad está orientada a guardar y preservar los materiales, cuidándoles de manera que puedan entregarse en condiciones óptimas” (p. 120). Como se ha podido notar, estas son las razones por el cual se respalda el resultado alcanzado en relación al objetivo específico 2.

4. Cuarta discusión (objetivo específico 3):

En relación al objetivo específico número 3 de la investigación el cual fue: Precisar cómo influye el control en el proceso de distribución, de la empresa comercial Agro Consorcio San Roque S.A.C., en el periodo 2018; el resultado estadístico nos brinda tres motivos porque se acepta la hipótesis general planteada: Primero, porque el p valor es menor que el nivel de significancia ($0.001 < 0.05$); Segundo, porque el coeficiente Rho de Spearman, al 95% de confianza, nos muestra una correlación positiva media con un valor de 0.578; y Tercero porque la “t crítica” es mayor que la “t teórica” ($3.880 > 1.96$). Este resultado comparado con los antecedentes, guarda concordancia con los

trabajos elaborados por (Almanza & Caller, 2017), (Pérez & Sánchez, 2016), (Canchumanya & Quilca, 2015) y (Escobar, 2015), quienes también concluyeron, determinando la influencia del control en el proceso de distribución de sus respectivos escenarios de estudio. Pero, por otro lado, el resultado alcanzado no guarda concordancia con los trabajos de (Jiménes, 2017), (Navarro, 2017), (Gómez D., 2017), (Yañez, 2016), (Roa, 2015) y (Segovia, 2014) porque la mayoría de ellos proponen un sistema de control en las funciones logísticas de cada escenario en el cual desarrollaron su investigación. Respaldando todo lo mencionado, teóricamente se resalta el aporte de Carreño, A. (2016) “La distribución física estudia aquella parte de la cadena que está relacionado donde el flujo de productos terminados desde el final de la línea de producción hasta el consumidor final, que es aquel que compra el producto para su consumo individual y no para revenderlo posteriormente. La distribución física también abarca el flujo inverso de mercaderías, desde los clientes hasta los productores” (p.239). De la misma manera, Castellanos, A. (2015) nos dice que: “Definiremos como el conjunto de operaciones necesarias para el desplazamiento de los productos preparados como carga, desde el lugar de producción o manufactura en el país de exportación hasta el local del importador en el país destino, bajo el concepto de óptima calidad costo razonable y entrega justo a tiempo” (p. 17). Como se ha podido notar, estas son las razones por el cual se respalda el resultado alcanzado en relación al objetivo específico

3.

CONCLUSIONES

1. De acuerdo al resultado final, se concluye que el control influye significativamente en las funciones logísticas de la empresa comercial Agro Consorcio San Roque S.A.C., ya que existe suficiente evidencia estadística, representado por una “t crítica” mayor a la “t teórica” ($7.0821 > 1.96$), un coeficiente Rho de Spearman que nos muestra que al 95% de confianza, existe una correlación positiva considerable de 0.791, y un p valor de 0.002.
2. De igual manera, se concluye en que el control influye significativamente en el proceso de aprovisionamiento de la empresa comercial Agro Consorcio San Roque S.A.C., ya que existe suficiente evidencia estadística, representado por una “t crítica” mayor a la “t teórica” ($3.370 > 1.96$), un coeficiente Rho de Spearman que nos muestra que al 95% de confianza, existe una correlación positiva media de 0.524, y un p valor de 0.000.
3. Asimismo, se concluye en que el control influye significativamente en el proceso de almacenamiento de la empresa comercial Agro Consorcio San Roque S.A.C., ya que existe suficiente evidencia estadística, representado por una “t crítica” mayor a la “t teórica” ($2.455 > 1.96$), un coeficiente Rho de Spearman que nos muestra que al 95% de confianza, existe una correlación positiva débil de 0.409, y un p valor de 0.003.
4. Finalmente, se concluye en que el control influye significativamente en el proceso de distribución de la empresa comercial Agro Consorcio San Roque S.A.C., ya que existe suficiente evidencia estadística, representado por una “t crítica” mayor a la “t teórica” ($2.455 > 1.96$), un coeficiente Rho de Spearman que nos muestra que al 95% de confianza, existe una correlación positiva fuerte con un valor de 0.578, y un p valor de 0.001.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda capacitar al personal responsable de cada una de las funciones logísticas, en el manejo del sistema con que cuentan, con la finalidad de monitorear de forma efectiva estos procesos, en la empresa Agro Consorcio San Roque S.A.C., ya que el sistema con el cual se trabaja tiene muchas ventajas por explotar, que aún no lo aprovechan.
2. De acuerdo a los resultados de la investigación, también, se recomienda establecer las funciones y responsabilidades del proceso de aprovisionamiento y ubicar un personal capacitado, ya que no solo se requiere desarrollar un monitoreo, sino más bien se busca establecer una relación comercial beneficiosa con los proveedores.
3. Por otro lado, se recomienda instituir documentos y estándares de control de los productos dentro del área de almacenamiento, para conocer el movimiento de los mismos, de tal manera que se eviten los errores y las mermas que generan costos indebidos a la empresa.
4. Y para culminar el trabajo de investigación, considerando el resultado alcanzado en relación al proceso de distribución que se realiza en la empresa, se recomienda prestarles más atención a los clientes, establecer un contacto personalizado con cada uno de ellos, para conocer sus expectativas y mejorar la relación comercial.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Almanza, B., & Caller, W. (2017). *Diagnóstico del área de logística interna en la comercialización del Supermercado Ranqhna Wuasi - Cusco periodo 2015*. Tesis de pregrado, Universidad Andina del Cusco, Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y contables, Cusco. Obtenido de http://190.119.204.72/bitstream/UAC/808/1/Brigitte_Wuadeleydi_Tesis_bachiller_2017.pdf
- Amaru, A. (2009). *Fundamentos de Administración: Teoría General y proceso Administrativo*. México: Pearson Educación.
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación; Introducción a la metodología científica*. Venezuela: EDITORIAL EPSTEME, C.A.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación: Administración, Economía, Humanidades y Ciencias Sociales*. Colombia: Pearson Educación.
- Bernal, C., & Sierra, H. (2008). *Proceso Administrativo para las organizaciones del siglo XXI*. México.: Pearson Educación.
- Canchumanya, D., & Quilca, S. (2015). *Control Estratégico en los Inventarios de Existencias para la Optimización de la Gestión Logística en la Empresa Novocentro Universal SAC*. Tesis de Pregrado, Universidad Nacional del Centro del Perú, Facultad de Contabilidad, Huancayo - Perú. Obtenido de <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/3284/Canchumanya%20Huamanchaqui-Quila%20Coronaci%20c3%b3n.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Carrasco, S. (2018). *Metodología de la Investigación Científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Lima, Perú.: San Marcos E.I.R.L.

- Carreño, A. (2016). *Logística de la A a la Z*. Lima, Perú.: Fondo Editorial Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Castellano, A. (2015). *Logística Comercial Internacional*. Colombia: ECOE Ediciones.
- Castro, E. (2016). *Teoría y práctica de la investigación científica*. Huancayo, Perú: Perugraph SRL.
- Escobar, J. (2015). *Logística de almacenamiento y distribución para optimizar los despachos de productos de consumo clientes del empresa JEMSA Representaciones*. Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato, Escuela de Administración de Empresaas, Ambato, Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/1512/1/76049.pdf>
- Escudero, M. (2014). *Logística de almacenamiento*. Madrid, España.: Ediciones Paraninfo.
- Gómez, D. (2017). *Control interno de los inventarios y su incidencia en la rentabilidad de la empresa central de belleza SAC, Distrito Miraflores*. Tesis de Pregrado, Universidad Autónoma del Perú, Facultad de Ciencias de Gestión, Lima - Perú. Obtenido de <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/382/1/GOMEZ%20RIVERA%20DIEGO%20ARTEMIO.pdf>
- Gómez, J. (2013). *Gestión logística y comercial*. España: McGraw-Hill Interamericana de España S.L.
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación; las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: McGraw- Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V.

- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.
- Jiménez, D. (2017). *Implementación de un Sistema de Control Estadístico de Procesos para el Departamento de Logística de una Empresa Farmacéutica de la Ciudad de Quito*. Tesis de Pregrado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador - Matriz, Facultad de Ciencias Administrativas y Contables, Quito, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/13841/Trabajo%20de%20Titulaci%c3%b3n.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Koontz, H., & Weihrich, H. (2013). *Elementos de administración: Un enfoque internacional y de innovación*. México: McGraw-Hill Educación.
- Luna, A. (2015). *Proceso Administrativo*. México: Grupo Editorial Patria.
- Munch, L. (2007). *Administración: Esacuelas, proceso administrativo, áreas funcionales y desarrollo del emprendedor*. México: Pearson Educación.
- Navarro, L. (2017). *Logística de distribución y su relación con la calidad del servicio de Serbalazo Empresa de Servicios Generales SAC*. Tesis de pregrado., Universidad Continental., Facultad de Ingeniería., Huancayo, Perú. Obtenido de https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4418/1/IV_FIN_108_TE_Navarro_Palomino_2017.pdf
- Palomino, J., Peña, J., Zevallos, G., & Orizano, L. (2015). *Metodología de la investigación: Guía para la elaboración un proyecto en salud y educación*. Lima, Perú.: San Marcos.
- Pérez, E., & Sánchez, L. (2016). *Sistema de control interno para mejorar los procesos logísticos de la Corporación Gastronómica del Norte SAC 2015*. Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán, Facultad de Ciencias Empresariales, Pimentel -

Perú. Obtenido de [http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4489/S%C3%A1nc](http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4489/S%C3%A1nc%20Manayay%20-%20P%C3%A9rez%20Gonz%C3%A1les.pdf?sequence=1&isAllowed=y) hez

%20Manayay%20-

%20P%C3%A9rez%20Gonz%C3%A1les.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pizarro, Ó. (4 de Abril de 2018). Panini: Abastecimiento de figuritas para álbum Rusia 2018 será interdiario. *Diario gestión*. Obtenido de <https://gestion.pe/economia/empresas/panini-abastecimiento-figuritas-album-rusia-2018-sera-interdiario-230979>

Roa, M. (2015). *Control interno administrativo y la rentabilidad en la empresa Serviposible S.A. del Canton baños en el primer semestre del año 2014*. Tesis de Pregrado, Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Contabilidad y Auditoría, Ambato, Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/17851/1/T3137i.pdf>

Robbins, S., & Coulter, M. (2018). *Administración*. México: Pearson Educación.

Robbins, S., Cenzo, D., & Coulter, M. (2013). *Fundamentos de administración*. México: Pearson Educación de México S.A.

Segovia, K. (2014). *Implementación de normas de control interno al proceso de distribución de la empresa Palmeras de la ciudad de Quito*. Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato, Escuela de Administración de Empresas, Ambato, Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/977/1/75608.pdf>

Servin, L. (2019). <https://www2.deloitte.com>. Obtenido de ¿Por qué es importante el control interno en las empresas?: <https://www2.deloitte.com/py/es/pages/audit/articles/opinion-control-interno-empresas.html>

Valerio, F. (2010). Logística y Almacén. Lima, Perú. Obtenido de <https://sites.google.com/site/logisticadealmacen/>

Villegas, L., Marroquín , R., Del Castillo, V., & Sánchez, R. (2014). *Teoría y praxis de la Investigación Científica: Tesis de maestría y doctorado*. Lima, Perú: San Marcos.

Yañez, G. (2016). *Propuesta Sistema de Control de Gestión Empresa Chilexpress*.

Tesis de maestría, Universidad de Chile., Facultad de Economía y Negocios., Santiago,

Chile. Obtenido de [http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/138645/Y%C3%A1n](http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/138645/Y%C3%A1n%C3%B1ez%20Alvarado%20Germ%C3%A1n.pdf?sequence=5&isAllowed=y)

[n.pdf?sequence=5&isAllowed=y](http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/138645/Y%C3%A1n%C3%B1ez%20Alvarado%20Germ%C3%A1n.pdf?sequence=5&isAllowed=y)

ANEXOS

Anexo 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

“El control y las funciones logísticas en la empresa comercial Agro Consorcio San Roque S.A.C., 2018”

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Marco teórico	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
Prob. general	Obj. general	Hip. general	<p>Bernal, C. & Sierra, H. (2008). Proceso administrativo para las organizaciones del siglo XXI. México; Editorial, Pearson.</p> <p>Castellanos, A. (2015). Logística comercial internacional. Colombia, Editorial: ECOE Ediciones.</p> <p>Chase, R., Jacobs, F. y Aquilano, N. (2010). Administración de Operaciones Producción y Cadena de Suministros. Duodécima Edición. México; Editorial Pearson educación.</p> <p>Chiavenato, I. (2001). Administración. Proceso Administrativo, teoría, proceso y práctica. Colombia: Editorial McGraw-Hill Interamericana.</p> <p>Daft, R. (2011). Teoría y Diseño Organizacional. Décima Edición. México: Editorial CENGAGE Learning.</p>	<p>Variable Independiente</p> <p>El control</p>	Control Preventivo	<input type="checkbox"/> Cantidad y calidad. <input type="checkbox"/> Fecha de vencimiento y seguridad. <input type="checkbox"/> Envase y embalaje.	<p>TIPO DE LA INVESTIGACIÓN: Básica</p> <p>NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN: Explicativa</p> <p>DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN: No experimental</p> <p>POBLACIÓN: 32 colaboradores</p> <p>MUESTRA CENSAL: m = P</p> <p>TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS: Encuesta Entrevista</p>
Prob. específicos	Obj. específicos	Hip. específicas			Control Concurrente	<input type="checkbox"/> Cantidad y calidad. <input type="checkbox"/> Fecha de vencimiento y seguridad. <input type="checkbox"/> Envase y embalaje.	
<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo influye el control en las funciones logísticas de la empresa comercial Agro Consorcio San Roque S.A.C., en el periodo 2018? 	<ul style="list-style-type: none"> • Determinar cómo influye el control en las funciones logísticas de la empresa comercial Agro Consorcio San Roque S.A.C., en el periodo 2018. 	<ul style="list-style-type: none"> • El control influye significativamente en las funciones logísticas de la empresa comercial Agro Consorcio San Roque S.A.C., en el periodo 2018. 			Control posterioro final	<input type="checkbox"/> Cantidad y calidad. <input type="checkbox"/> Fecha de vencimiento y seguridad. <input type="checkbox"/> Envase y embalaje.	
<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo influye el control en el proceso de aprovisionamiento, de la empresa comercial Agro Consorcio San Roque S.A.C., en el periodo 2018? • ¿Cómo influye el control en el proceso de almacenamiento, de la empresa comercial Agro Consorcio San Roque S.A.C., en el periodo 2018? • ¿Cómo influye el control en el proceso de distribución, de la empresa comercial Agro Consorcio San Roque S.A.C., en el periodo 2018? 	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer cómo influye el control en el proceso de aprovisionamiento, de la empresa comercial Agro Consorcio San Roque S.A.C., en el periodo 2018. • Comprobar cómo influye el control en el proceso de almacenamiento, de la empresa comercial Agro Consorcio San Roque S.A.C., en el periodo 2018. • Precisar cómo influye el control en el proceso de distribución, de la empresa comercial Agro 	<ul style="list-style-type: none"> • El control influye significativamente en el proceso de aprovisionamiento, de la empresa comercial Agro Consorcio San Roque S.A.C., en el periodo 2018. • El control influye significativamente en el proceso de almacenamiento, de la empresa comercial Agro Consorcio San Roque S.A.C., en el periodo 2018. • El control influye significativamente en el proceso de distribución, de la empresa comercial Agro Consorcio San 			Proceso de aprovisionamiento	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Estándares del mercado. Cantidad de pedido. Comunicación con los proveedores.	
				Variable Dependiente	Proceso de almacenamiento	<input type="checkbox"/> Entradas, salidas, altas y bajas de los productos. <input type="checkbox"/> Control de documentos de almacén. <input type="checkbox"/> Información oportuna.	

	<p>Consortio San Roque S.A.C., en el periodo 2018.</p>	<p>Roque S.A.C., en el periodo 2018.</p>	<p>Escudero, M. (2014). Logística de almacenamiento. Madrid – España, Editorial: Paraninfo S.A.</p>	<p>Funciones logísticas en la empresa comercial</p>	<p>Proceso de distribución</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Rotación de compra de los clientes. <input type="checkbox"/> Tiempo de atención y entrega. <input type="checkbox"/> Gestión de los clientes. 	<p>INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS: Cuestionario Guía de entrevista</p>
--	--	--	---	---	--------------------------------	---	---

Anexo 02: CONSIDERACIONES ÉTICAS

Para el desarrollo de la presente investigación se está considerando los procedimientos adecuados, respetando los principios de ética para iniciar y concluir los procedimientos según el reglamento de Grado y Títulos de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana Los Andes. La formación, los registros, datos que se tomarán para incluir en el trabajo de investigación son fidedignas. Por cuanto, a fin de no cometer faltas éticas, tales como el plagio, falsificación de datos no citar Notas bibliográficas, etc., se está considerando fundamentalmente desde la presentación del proyecto, hasta la sustentación de la tesis.

Por consiguiente, me someto a las pruebas respectivas de validación del contenido del presente proyecto.

Anexo 03: CONTROL INFORMAL DE LAS FUNCIONES LOGISTICAS



DOM.	CLIENTE - PRODUCTO	CANT.	PERDUTE	P.U.	CANTIDAD	Z. REDUCE	OTRO
8V-636	Ision Domiano Chirano - Oaxapampa	8kg	Fajitas Diamonco	2.00	16.00		
		2kg	Clavos de Patazo	2.00	4.00		
		10kg	Uvas Escalada	1.80	18.00		
		01	Genox PH x 250ml	10.00	10.00		
PF-1470	Adames Palms - Choros	3kg	Clavos de Patazo	5.00			
		2kg	Fajitas Diamonco	6.00			
		1.5kg	Españolitas	4.00	6.00		
PF-1471	Marina Orma - Oaxapampa	01	Papel Higienico x roll	1.00	1.00		
PF-1472	Abel Ramos - Tingo	01	Alpallina x 250ml	20.00	20.00		
		01	Itamul x 100g	11.00	11.00		
PF-1473	Luis Yanara (Mica) - Oaxapampa	01	Cover Oil x 4L	23.00		23.00	
PF-1474	Luis Gallardo - Huallaga	03	Granosul x 4L	43.00	129.00		
PF-1475	Maurio Marquez - Oaxapampa		A/c				16.00
PF-1476	Aldora Espinoza - Monte Verde	01	Itamul x 100g	12.00	12.00		
		01	Vinagre Multiproposito 30-10-30 x 1kg	15.00	15.00		
PF-1477	Anelada		Anelada				
PF-1478	Anelada		Anelada				
PF-1479	Guillermo Romina - Huanuco	01	Espin x 100g	55.00	55.00		
PF-1480	Uber Rades		A/c				80.00
PF-1481	Delmar Espinoza - Chontabamba	1kg	Fajitas Sola Azul	4.00	4.00		
		1kg	Fajitas Diamonco	1.80	1.80		
PF-1482	Anayacana La Agraria - Oaxapampa		A/c				175.00
PF-1483	Espino Medina - Yauy		A/c				78.00
PF-1484	Leticia Velazquez - Oaxapampa		A/c				576.50
PF-1485	Anayacana La Agraria - Oaxapampa	01	Spitax x 4L	85.00	160.00		
		03	Packhead x 4	48.00	144.00		
		03	Attick x 30kg	30.50	91.50		

INFORME DE MERMAS DE PRODUCTOS

"Año del dialogo y la reconciliación nacional"

Chupaca 25 de junio del 2018

INFORME N° 023-2018-TJTC

Srta.

NATALI G. PONCE TURIN

Gerente General de Agro Consorcio San Roque S.A.C.

Presente:

Asunto: Mermas en el proceso de almacenamiento.

Me dirijo a Ud. para saludarla muy cordialmente, y al mismo tiempo hacer de su conocimiento que de acuerdo al ORDEN DE INGRESO ALMACEN N° 000652, con fecha 04 de junio del 2018, y lo verificado en almacén se encontró las siguientes anomalías: cuatro sacos de abono UREA parchados, una lata de semilla de ZANAHORIA ROYAL CHANTANAY x 500 (FARMEX) rota, falta de un frasco de FURADAN 4F X 500ML, falta de un saco de abono FOSFATO DIAMONICO YARA X 50KG y un desorden en el almacenamiento.

Para verificación del mismo ajunto el orden de ingreso correspondiente y la constatación de los mencionado en el párrafo anterior, con fotografías.

Sin otro en particular me despido, expresándole mi especial consideración.

Atte.:



TEODOSIO JOSÉ TURIN CASTRO
Responsable del control interno



AGRO CONSORCIO SAN ROQUE S.A.C.
Natali G. Ponce Turín
GERENTE GENERAL

ORDEN DE INGRESO A ALMACEN

SR *San Roque*
GRUPO

JR. BRUNO TERREROS 201 - CHUPACA
 CEL. 942892300 / RPM # 942892300

**ORDEN DE INGRESO
 ALMACEN**

Nº 070652

DIA	MES	AÑO
04	06	18

Proveedor: Jara Perú S.A.

Cliente: _____

CANT.	DESCRIPCION	Nº DE LOTE	FECHA DE VENCIMIENTO	P. UNIT.	P. TOTAL
40	Zanahoria Royal (Armadany x 500(F)	002		85.00	3400.00
15	Urea p/uso agricola x 50kg SN	002		76.00	1140.00
10	Furadan 4Fx 500 ML.	002		55.00	550.00
25	Fosfato Diam. Yara x 50 Kg	002		85.00	2125.00
5	Espiraca Falcem x gr	002		75.00	375.00
18	Folicstar 20-20-20 1 Lt.	002		25.00	450.00
10	Alfalfa Houps x 1 Kg	002		47.00	470.00

AGRO COMERCIO SAN ROQUE S.A.C.

 Natali G. Ponce Turin
 GERENTE GENERAL

Anexo 04: INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS:



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS

CUESTIONARIO PARA CONOCER LA RELACION ENTRE EL CONTROL Y LAS FUNCIONES LOGÍSTICAS

I. INFORMACIÓN:

El presente instrumento es un cuestionario, que ha sido elaborado con la finalidad de determinar cómo influye el control en las funciones logísticas de la empresa comercial Agro Consorcio San Roque S.A.C., en el periodo 2018.

II. DATOS GENERALES:

Edad: Sexo: F () M ()

III. INSTRUCCIONES:

Lee atentamente cada pregunta y marque con una (x) en el recuadro correspondiente. Tenga en cuenta la siguiente escala de valoración:

1 = NUNCA; 2 = CASI NUNCA; 3 = A VECES; 4 = CASI SIEMPRE y 5 = SIEMPRE

VARIABLE	DIMENSIÓN	ITEM	(1) N	(2) CN	(3) AV	(4) CS	(5) S
V.D. Funciones logísticas	Proceso de aprovisionamiento	¿La cartera de proveedores son evaluados de acuerdo a las exigencias de calidad que estipula la empresa y las exigencias del mercado?					
		¿El responsable del proceso de abastecimiento, desarrolla de forma oportuna el control de la cantidad de los productos a comprar, de acuerdo al orden de pedido?					
		¿La comunicación que los responsables de este proceso tienen con los proveedores ayudan a la gestión logística de la empresa a mejorar su atención a los clientes?					
	Proceso de almacenamiento	¿El sistema logístico con que cuenta la empresa, le brinda la información exacta sobre las entradas, salidas, altas y bajas de los productos?					
		¿Existe un control adecuado de los documentos como PECOSA, GULAS DE REMISIÓN, ÓRDENES DE PEDIDO, etc., para evitar las mermas en el stock?					
		¿El responsable de este proceso informa de manera oportuna sobre el estado actual del área de almacén y solicita requerimientos de mejora en su gestión?					
		¿El responsable de este proceso está atento a la rotación con que se actúa con los clientes para clasificarlas y mejorar la relación comercial con que cuenta?					

	Proceso de distribución	¿En la empresa se tiene cuidado con el tiempo de atención y entrega de los productos a los clientes, en directa relación con sus requerimientos para evitar los reclamos?					
		¿El responsable de este proceso, realiza el seguimiento a los clientes para conocer el grado de satisfacción con que responden a la atención que le brinda la empresa?					
V.I. Control	Control preventivo	¿El responsable del proceso logístico en el Consorcio San Roque S.A.C., realiza el control preventivo de la cantidad y calidad de los productos a cada orden de pedido?					
		¿La empresa verifica de forma oportuna la fecha de vencimiento, como parte de la seguridad interna en la adquisición de los productos?					
		¿Cumpliendo con sus labores el responsable, especifica y controla los envases y embalajes de los productos para evitar alguna anomalía posterior?					
	Control concurrente	¿Dentro del proceso de almacenamiento existe un control constante de la cantidad y calidad de los productos, para evitar algunas mermas?					
		¿El responsable del almacén verifica las fechas de vencimientos de los productos, para atender a los requerimientos por los clientes y las áreas de la empresa?					
		¿Los envases y los embalajes son ordenados y guardados de acuerdo a los estándares de logística, como parte de la responsabilidad y seguridad en la empresa?					
	Control final	¿La cantidad y la calidad de los productos que la empresa entrega a sus clientes tiene una verificación adecuada para evitar los reclamos?					
		¿El responsable de la distribución, toma en cuenta la fecha de vencimiento y brinda una información y asesoría adecuada al cliente para el uso inmediato de los productos?					
		¿La calidad de los envases y embalajes tiene un control minucioso en el desarrollo de la distribución para evitar los reclamos y devoluciones?					

Gracias por su atención

Anexo 05: TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

FICHA DE EVALUACIÓN DE OPINIÓN DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del experto validador	Cargo o institución donde labora	Grado o título del experto validador	Autores del instrumento
Verástegui Velásquez Graciela	Docente	Magister	

II. TÍTULO DE LA INVESTIGACION:

El control y las funciones logísticas en la empresa comercial Agro
Comercial San Roque S.A.C.


III. ASPECTOS DE VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente %					Regular %					Bueno %					Muy bueno %					Excelente %				
		0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100				
1 CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.																				✓					
2 OBJETIVIDAD	Esta expresado en capacidades observables.																					✓				
3 ACTUALIDAD	Es tema de estos tiempos.																					✓				
4 ORGANIZACIÓN	Existe un orden lógico.																					✓				
5 SUFICIENCIA	Existe un orden lógico.																						✓			
6 INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar el tema																						✓			
7 CONSISTENCIA	Basado en aspectos técnicos científicos																						✓			
8 COHERENCIA	Relaciona variables, dimensiones e indicadores.																						✓			
9 METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito de la investigación.																						✓			
TOTAL PARCIAL																							340	480		
TOTAL																									790	

IV. PROMEDIO DE VALORACION (PV):

$$PV = \frac{790}{9} = 87.77\%$$

V. OPINION DE APLICABILIDAD:

Lugar y fecha	DNI No.	Firma del experto validador	No. Teléfono
Hyo 12-04-19	200/9805		

FICHA DE EVALUACIÓN DE OPINIÓN DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del experto validador	Cargo o institución donde labora	Grado o título del experto validador	Autores del instrumento
Rodriguez Nora	Responsable de SAE	Magister	

II. TITULO DE LA INVESTIGACION:

El Costo y las funciones humanas en la Empresa
Quemad para Consorcio Que Regue SAC - 2018

III. ASPECTOS DE VALIDACION DE LOS INSTRUMENTOS:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente %				Regular %				Bueno %				Muy bueno %				Excelente %			
		0-5	5-10	15-20	25-30	31-35	36-40	41-45	46-50	51-55	56-60	61-65	66-70	71-75	76-80	81-85	86-90	91-95	96-100		
1	CLARIDAD																			✓	
2	OBJETIVIDAD																			✓	
3	ACTUALIDAD																			✓	
4	ORGANIZACIÓN																			✓	
5	SUFICIENCIA																			✓	
6	INTENCIONALIDAD																			✓	
7	CONSISTENCIA																			✓	
8	COHERENCIA																			✓	
9	METODOLOGIA																			✓	
TOTAL PARCIAL																				425/360	
TOTAL																				785	

IV. PROMEDIO DE VALORACION (PV):

$$PV = \frac{785}{9} = 87.22\%$$

V. OPINION DE APLICABILIDAD:

Al personal del nivel operativo instruíle sobre los conceptos a su vez les oculte de realizar la encuesta - cuestionario.

Lugar y fecha	DNI No.	Firma del experto validador	No. Teléfono
Huancayo 14/04/19	19870991		993529321

FICHA DE EVALUACIÓN DE OPINIÓN DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del experto validador <i>MARTINEZ LUIS NEAL</i>	Cargo o institución donde labora <i>CATEGÓRICO</i>	Grado o título del experto validador <i>INGENIERO</i>	Autores del instrumento
--	---	--	-------------------------

II. TÍTULO DE LA INVESTIGACION:

EL CONTROL Y LAS FUNCIONES LOGÍSTICAS EN LA EMPRESA COMERCIAL AGRO CONSORCIO SAN ROQUE SAC.

III. ASPECTOS DE VALIDACION DE LOS INSTRUMENTOS:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente %			Regular %				Bueno %				Muy bueno %				Excelente %			
		0-5	6-10	11-20	21-25	26-30	31-35	36-40	41-45	46-50	51-55	56-60	61-65	66-70	71-75	76-80	81-85	86-90	91-95	96-100
1 CLARIDAD	Este formulado con lenguaje apropiado.																			X
2 OBJETIVIDAD	Este expresado en capacidades observables.																			X
3 ACTUALIDAD	Es tema de estos tiempos.																			X
4 ORGANIZACIÓN	Existe un orden lógico.																			X
5 SUFICIENCIA	Existe un orden lógico.																			X
6 INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar el tema.																			X
7 CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico científicos.																			X
8 COHERENCIA	Relaciona variables, dimensiones e indicadores.																			X
9 METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito de la investigación.																			X
TOTAL PARCIAL																				425
TOTAL																				785

IV. PROMEDIO DE VALORACION (PV):

$$PV = \frac{785}{9} = 87.22\%$$

V. OPINION DE APLICABILIDAD:

.....

Lugar y fecha <i>LO-04-19</i>	DNI No. <i>42957655</i>	Firma del experto validador <i>[Firma]</i>	No. Teléfono <i>985909082</i>
----------------------------------	----------------------------	---	----------------------------------

Anexo 06: FOTOGRAFÍAS



